

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los  
trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín,  
2016.

Por:

Gleydi Ciscely Herrera Farfán

Asesor:

Ing. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2016

## Como citar:

### Estilo Apa 6ta Edición

Herrera Farfán, Gleydi C. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016* (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

### Estilo Iso

HERRERA FARFÁN, Gleydi. *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tesis de grado inédita, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, 2017.

### Estilo Vancouver

Herrera Farfán G. *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. [Tesis de grado]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión filial Tarapoto; 2017.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

<b>TA 2 H46 2017</b>	Herrera Farfán, Gleydi Ciscely La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, 2016 / Autora: Gleydi Ciscely Herrera Farfán; Asesor: Dra. Ing. José Tarrillo Paredes. -- Tarapoto, 2017. 112 páginas: anexos, tablas, figuras  Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con Mención en Gestión Empresarial, 2016. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Administración.  1. Inteligencia emocional. 2. Desempeño laboral. 3. Calidad. 4. Productividad 5. Toma de decisiones. 6. Conocimiento.
----------------------------------	---

**CDD 658.314**

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

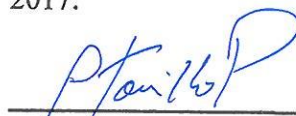
Ing. José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN, REGIÓN SAN MARTÍN, 2016” constituye la memoria que presenta la Bachiller Gleydi Ciscely Herrera Farfán para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración Mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 20 días de marzo de 2017.



---


ING. Jose Tarrillo Paredes

La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los  
trabajadores de la Municipalidad  
Provincial de san Martín, región san Martín,  
2016.

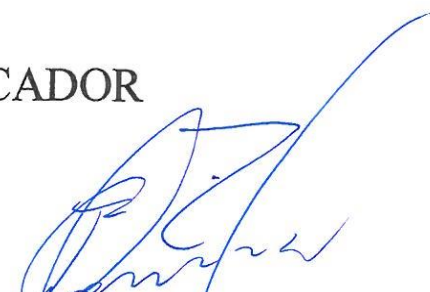
# Tesis

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración con Mención en Gestión Empresarial

## JURADO CALIFICADOR



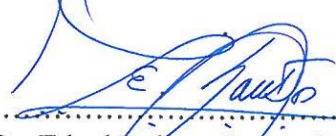
.....  
Lic. David Troya Palomino  
Presidente




.....  
Lic. Eber Paz Vélchez  
Secretario



.....  
Lic. Joel Cruz Farrillo  
Vocal



.....  
Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez  
Vocal



.....  
Ing. José Tarrillo Paredes  
Asesor

Tarapoto, 09 de diciembre de 2016

## **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios, nuestro único creador y sustentador por haberme dado las fuerzas y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres Dagoberto Herrera García y Esther Farfán Córdova por ser el principal apoyo en mi carrera, y mi mayor motivación para cumplir mis sueños.

A la Universidad Peruana Unión, por acogerme en sus aulas e inculcarme principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos desarrollados durante los cinco años de carrera profesional.

A mi asesor, el Ing. José Tarrillo Paredes, por su guía y apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de los docentes de la escuela profesional de administración, por sus enseñanzas teórico – prácticas y sus consejos que nos motivaban a seguir dando lo mejor.

A mi única hermana, Danna Sherith Herrera Farfán, que por su edad aun no comprende el esfuerzo realizado en esta investigación pero cada vez que veo esa alegría en ella me llena de valor para dar lo mejor, porque sé que algún día seguirá mi ejemplo y quiero que sea el mejor.

A Edinson Raúl Carlos Cruz, una persona especial que ya no está, pero que sus recuerdos seguirán formando parte de mi vida.

A cada uno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, que participaron de este estudio permitiéndome aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios por acompañarme todos los días. A mis amados padres por su confianza y su apoyo incondicional, especialmente a mamá por ser mi mejor amiga, mi aliada, mi ejemplo, gracias por todo el apoyo en esta tesis y en mi vida. A mi asesor por su paciencia y dedicación en el desarrollo de esta investigación A mis amigos(as) por su apoyo y sus ánimos en los momentos difíciles en los que más necesitaba una palabra de aliento.

## Tabla de contenido

Como citar.....	ii
Ficha catalográfica .....	ii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Tabla de contenido .....	vii
Índice de figuras .....	xii
Índice de tablas.....	xiii
Índice de anexos .....	xv
Símbolos usados.....	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract .....	xviii
Capítulo I .....	19
Introducción .....	19
1.1 Descripción del problema .....	21
1.2 Formulación del problema.....	25
1.2.1 Problema general. ....	25
1.2.2 Problemas específicos. ....	25
1.3 Objetivos de la investigación.....	26
1.3.1 Objetivo general.....	26
1.3.2 Objetivos específicos. ....	26
1.4 Justificación.....	26

Capítulo II .....	28
Marco teórico .....	28
2.1 Antecedentes de la investigación .....	28
2.2 Bases teóricas .....	33
2.2.1 ¿Qué es la inteligencia?.....	35
2.2.2 Inteligencia emocional. ....	36
2.2.3 Principales modelos de la inteligencia emocional. ....	37
2.2.3.1 <i>Modelo de habilidades de Mayer y Salovey.</i> ....	38
2.2.3.2 <i>Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On.</i> ....	39
2.2.3.3 <i>Modelo de las competencias emocionales de Goleman.</i> ....	40
2.2.4 Dimensiones de la inteligencia Emocional.....	43
2.2.4.1 <i>Autorregulación.</i> ....	43
2.2.4.2 <i>Motivación.</i> ....	44
2.2.4.3 <i>Empatía.</i> .....	44
2.2.4.4 <i>Habilidades sociales.</i> ....	45
2.2.5 Inteligencia emocional en las organizaciones.....	46
2.2.6 Desempeño laboral.....	47
2.2.7 Importancia del desempeño laboral.....	48
2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral. ....	49
2.2.8.1 <i>Calidad de servicio.</i> ....	49
2.2.8.2 <i>Productividad</i> .....	49
2.2.8.2.1 <i>Factor humano elemento clave en la productividad.</i> .....	50



2.2.8.3	<i>Toma de decisiones.</i>	51
2.2.8.4	<i>Conocimiento.</i>	51
2.2.9	Evaluación de desempeño.	52
2.2.10	Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.	53
2.3	Base bíblico – filosófico	54
2.4	Marco conceptual o términos	58
2.4.1	Inteligencia	58
2.4.2	Emoción	58
2.4.3	Inteligencia emocional.	59
2.4.4	Autorregulación.	59
2.4.5	Motivación.	59
2.4.6	Empatía.	59
2.4.7	Habilidades sociales.	60
2.4.8	Desempeño	60
Capítulo III		61
Metodología		61
3.1	Tipo de estudio	61
3.2	Diseño de la investigación	61
3.3	Hipótesis	62
3.3.1	Identificación de variables.	62
3.3.1.1	<i>Variable 1.</i>	62
3.3.1.2	<i>Variable 2.</i>	63

3.3.2	Hipótesis general.....	63
3.3.2.1	<i>Hipótesis específicas.</i> .....	63
3.3.3	Operacionalización de variables.....	65
3.1	Población y muestra .....	72
3.1.1	Delimitación espacial y temporal. ....	72
3.1.1.1	<i>Delimitación espacial.</i> .....	72
3.1.1.2	<i>Delimitación temporal.</i> .....	72
3.1.2	Delimitación de la población y muestra. ....	72
3.1.2.1	<i>Delimitación de la población.</i> .....	72
3.1.2.2	<i>Delimitación de la muestra.</i> .....	72
3.2	Plan de procesamiento de datos .....	74
3.2.1	Diseño de Instrumento de Investigación. ....	74
3.2.2	Técnicas de recolección de datos. ....	74
3.2.3	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos. ....	75
Capítulo IV.....		77
Resultados y discusiones .....		77
4.1	Fiabilidad del instrumento de la investigación.....	77
4.2	Información general descriptiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin	78
4.3	Prueba de hipótesis .....	86
4.3.1	Contrastación de la hipótesis general. ....	86
4.3.2	Primera hipótesis específica.....	88

4.3.3	Segunda hipótesis específica .....	89
4.3.4	Tercera hipótesis específica .....	91
4.3.5	Cuarta hipótesis específica .....	92
4.4	Discusión de los resultados.....	94
Capítulo V.....		97
Conclusiones y recomendaciones .....		97
5.1	Conclusiones .....	97
5.2	Recomendaciones .....	98
Referencias.....		100
Anexos .....		105

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación .....	61
Figura 2. Correlación de variables .....	62
Figura 3. Proceso de recolección de datos .....	75
Figura 4. Proceso de análisis de datos.....	76
Figura 5. Relación lineal de inteligencia emocional y desempeño laboral .....	87

## Índice de tablas

Tabla 1 Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey .....	38
Tabla 2 El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva.....	39
Tabla 3 Modelo de competencias emocionales de Goleman .....	40
Tabla 4 Comparación de los tres modelos principales de inteligencia emocional .....	41
Tabla 5 Indicadores de la inteligencia emocional .....	62
Tabla 6 Indicadores del desempeño laboral.....	63
Tabla 7 Operacionalización de variables .....	65
Tabla 8 Muestreo de la Municipalidad Provincial de San Martín .....	73
Tabla 9 Escala de la encuesta .....	74
Tabla 10 Fiabilidad de Alfa de Cronbach de inteligencia emocional.....	77
Tabla 11 Validez según Juicio de expertos .....	77
Tabla 12 Información sociodemográfica .....	78
Tabla 13 Información tiempo de experiencia .....	79
Tabla 14 Niveles de Inteligencia Emocional y sus dimensiones.....	80
Tabla 15 Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones .....	81
Tabla 16 Niveles de inteligencia emocional según área de trabajo .....	82
Tabla 17 Niveles de desempeño laboral según área de trabajo .....	84
Tabla 18 Nivel de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	86
Tabla 19 Relación de inteligencia emocional con el desempeño laboral.. .....	87
Tabla 20 Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio .....	88
Tabla 21 Relación de inteligencia emocional y la calidad de servicio .....	89
Tabla 22 Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la productividad .....	90
Tabla 23 Relación de inteligencia emocional y la productividad .....	90
Tabla 24 Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones .....	91
Tabla 25 Relación de inteligencia emocional y la toma de decisiones .....	92

Tabla 26 Nivel de relación entre la inteligencia emocional y el conocimiento .....	93
Tabla 27 Relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel del conocimiento .....	93

## Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	105
Anexo 2 Matriz Instrumental.....	106
Anexo 3 Instrumento.....	107
Anexo 4 Solicitud de permiso .....	111
Anexo 5 Carta de autorización .....	112

## **Símbolos usados**

**IE:** Inteligencia Emocional

**DL:** Desempeño Laboral

**CI:** Coeficiente Intelectual

**ECI:** Emotional Competence Inventory

**MG:** Magister

**ED:** La educación

**1MCP:** Mente carácter y personalidad tomo 1

**2MCP:** Mente carácter y personalidad tomo 2



## Resumen

El objetivo de esta investigación es, determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Se realizó un análisis de los constructos y se partió de dos perspectivas teóricas, la primera se enfoca al abordaje de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (1998), y la segunda revisión se enfoca al análisis del desempeño laboral por Hernández (2008). En este constructo se tomó como referencia a cuatro aspectos principales del desempeño laboral como son: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La investigación es de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional. En base a esta metodología, se pasó a estudiar a la Municipalidad Provincial de San Martín, encuestándose a 152 trabajadores de esta entidad, basándose en el instrumento de inteligencia emocional de Hernández (2008), adaptado del cuestionario “ECP” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández (2008), ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de Crombach con un 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para desempeño laboral lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra. Además se realizó un análisis de correlación de Rho Spearman, los resultados muestran que existe una relación significativa ( $r = 0.729^{**}; p < 0,01$ ) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. En conclusión mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional; desempeño laboral; calidad; productividad; toma de decisiones; conocimiento.

## Abstract

The objective of this research is to determine how emotional intelligence is related to job performance on workers in the Provincial Municipality of San Martin. An analysis of constructs was executed and it started from two theoretical perspectives, the first focuses on the emotional intelligence approach proposed by Goleman (1998), and the second review focuses on the analysis of job performance by Hernandez (2008). In this construct, four main aspects of job performance were taken as reference, such as: quality, productivity, decision making and awareness. The research is cross-sectional or transversal of a correlational type. Based on this methodology, we continued to study the Provincial Municipality of San Martin, surveying 152 workers in this entity, based on the instrument of emotional intelligence by Hernandez (2008), adapted from the questionnaire ECI (Emotional Competence Inventory) by Goleman (1999) and the instrument of performance level developed and validated by Hernandez (2008); both instruments were adapted and validated by expert judgment, testing reliability through Cronbach's alpha with 0.93 to emotional intelligence and 0,87 to job performance, which indicates that reliability is good on the results obtained in the sample. In addition, we performed a correlation analysis of Spearman's Rho, the results show that there is a significant relationship ( $r = 0.729^{**}$ ;  $p < 0,01$ ) of emotional intelligence and job performance. In conclusion, the higher the emotional intelligence on workers, the greater their performance.

**Keywords:** Emotional Intelligence; job performance; quality; productivity; decision making; awareness.

## **Capítulo I**

### **Introducción**

A través de los años y a nivel mundial las organizaciones confrontan persistentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral fortaleciendo su competitividad y sosteniéndose de manera insuperable en el mercado. En la sociedad actual la globalización económica, la información y competitividad ha presentado desafíos a la gestión de las diferentes organizaciones por lo que los individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de innovación y tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de calidad y desempeño.

Como respuesta a estos cambios en las organizaciones ha surgido la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno brindando mayor prioridad al recurso humano ya que este desempeña un papel fundamental dentro de las empresas u organizaciones, es el instrumento más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a contrastar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran conjunto de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional según menciona (Araujo y Guerra, 2007).

La Municipalidad provincial de San Martín no es ajena a los planteamientos anteriores por lo que atendiendo esas consideraciones la presente investigación persiguió como propósito

fundamental determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, Región San Martín 2016. Con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral basado en competencias emocionales.

La investigación consta de cuatro capítulos donde el contenido se explicará a continuación en una forma breve y precisa: en el primer capítulo se presenta el problema y el planteamiento del problema, que incluye descripción de la situación problemática, antecedentes de la investigación, formulación del problema y justificación, en la cual se explica las razones por las cuales se investiga la inteligencia emocional y su relación con el capital intelectual. Además se identifican los objetivos que se logran cumplir mediante la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta los fundamentos teóricos de la investigación como marco histórico, marco teórico, marco conceptual, conceptos Bíblico – filosóficos y definiciones de términos que apoyarán la formulación del problema y que servirán para que el lector se familiarice y conozca el tema que se quiere tratar. Asimismo se presenta la hipótesis que se pretende comprobar, las variables e indicadores.

En el tercer capítulo, se explica la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Entre ellas tenemos: el tipo de investigación, el diseño de la investigación, delimitación, población y muestra, y las técnicas empleadas para recolectar los datos.

El cuarto capítulo, muestra el análisis e interpretación de datos, después de haber realizado la organización de resultados, análisis de los resultados e interpretación de los mismos.

Finalmente el quinto y último capítulo, presenta las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

## **1.1 Descripción del problema**

En los últimos años el creciente interés por la inteligencia emocional se ha traducido en diversas posturas teóricas, de las cuales se desprenden distintas definiciones e instrumentos de medición. En el ámbito organizacional, este tema también ha traído cambios significativos.

Según Rigel (2005) se ha reconocido la importancia de las emociones en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo en equipo.

Existen muchos autores que hablan sobre inteligencia emocional y otros que la relacionan con mayor énfasis en las organizaciones y por ende en el desempeño laboral como es el caso de Goleman (1999) que proporciono una amplia gama de razones para el vínculo positivo entre inteligencia emocional y el desempeño laboral. Estudios realizados por Schutte, Schuettpelez, y Malouff (citado por Carmeli & Josman, 2006) arrojan que las personas con alta inteligencia emocional tienen más éxito que las personas con baja inteligencia emocional en cuanto a la solución de numerosos problemas y en la realización de sus tareas cognitivas. La investigación empírica realizada en las organizaciones, ofrece algunas pruebas para apoyar el efecto positivo de la inteligencia emocional en el rendimiento en el trabajo.

El enfoque de autores reconocidos afirman que la Inteligencia emocional es, de acuerdo a Salovey y Mayer (citado por de Pelekais, Nava y Tirado, 2006) una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y comprende habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, la adaptación y el comportamiento del hombre dentro de cualquier organización. Ellas establecen rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Cada vez son más los descubrimientos asombrosos donde: “El coeficiente intelectual ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional, para la determinación de un desempeño laboral sobresaliente” (Goleman, 1998, p. 15).

El autor del libro refiere que los análisis hechos por decenas de expertos diferentes, en casi quinientas corporaciones, organismos de gobierno y organizaciones benéficas del mundo entero, han llegado independientemente a conclusiones notablemente similares. Todas estas conclusiones apuntan al destacado lugar que ocupa la inteligencia emocional en la excelencia laboral, virtualmente en cualquier trabajo.

Según Goleman (1999) enfatiza que son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades es un componente importante para la filosofía de gerencia, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano. Por ello, es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es imprescindible y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal.

Por su parte Valls (citado por De Pelekais, Nava y Tirado, 2006) refiere que si es posible aplicar con éxito la inteligencia emocional a la dirección de personas en la empresa aún en momentos, y situaciones tanto difíciles como comprometidas, todo ello podría darse si directivos y empleados mantienen un verdadero empeño en profundizar y sobresalir en el cuidado de los siguientes puntos: las causas de la inestabilidad laboral, la capacidad del personal directivo de recuperar a los empleados que no rinden y el potencial del empleado de llevar una vida satisfactoria. Todo esto que ayude a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos.

Una investigación en 1997 sobre las prácticas de medición entre las grandes corporaciones, efectuada por la Sociedad Americana para el Adiestramiento y el Desarrollo descubrió que cuatro de cada cinco empresas intentan promover la inteligencia emocional en sus empleados, durante el adiestramiento y el desarrollo, cuando se evalúa el desempeño y al contratar. (Goleman, 1998, p.17)

Sin embargo Stoner (citado por Araujo y Guerra, 2007) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan tan eficazmente para alcanzar metas comunes” (p. 140).

Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral se refiere a la realización de las funciones por parte de los trabajadores de una organización de manera eficiente, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Un autor muy reconocido por hablar de estos temas es Chiavenato (2000) este autor define al desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. En tal sentido referimos al desempeño laboral como la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de las empresas.

Por su parte Palaci (citado por Pedraza, Amaya y Conde 2010) plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p. 496). Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Sin embargo Pérez (2009) sostiene que el desempeño laboral actúa como aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son notables para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Contribuyendo a la relación de estas variables, como son la inteligencia emocional y el desempeño laboral Restrepo (2013) puntualiza que la inteligencia emocional es una de las variables que más impacta el desempeño laboral puesto que esta se refiere a la habilidad que la persona tiene con respecto a la comprensión de sus propias emociones, y a la habilidad para entender y responder apropiadamente no solo a los estados de ánimo, temperamento y motivaciones personales sino también al reconocimiento de estos estados en las demás personas.

Así mismo los autores Bradberry y Greaves (citado por Guardiola & Basurto, 2014) enfatizan que la inteligencia emocional se puede usar para potencializar el desempeño profesional de diferentes maneras. Es tan crítica para el éxito que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Por lo que es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral, y el más fuerte impulso para el liderazgo y la excelencia personal.

Una vez manifestado todo lo relacionado a la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a continuación se identifica los principales problemas:

- a. Los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín no se los toman en consideración como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando la efectividad institucional, sin una evaluación que tome en consideración la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la institución.
- b. Se observa como las personas que laboran diariamente en la Municipalidad provincial de San Martín constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados estos sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral y problemas interpersonales, que obstaculiza realizar mejoras en busca de la calidad del servicio.



- c. El nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.
- d. La falta de conocimiento en cuanto a su puesto de trabajo que no le ayuda a brindar la mejor atención al usuario.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, Región San Martín, 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

1. ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016?
2. De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016?
3. ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016?
4. ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

1. Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.
2. Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.
3. Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.
4. Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

### **1.4 Justificación**

La presente investigación se realiza porque hoy en día las empresas no solo están evaluando el coeficiente intelectual, lo que más se está priorizando es la inteligencia emocional, por lo tanto es necesario que tanto los directivos, empleadores y trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, región San Martín, 2016 cuenten con la misma y así logren tener un mejor desempeño laboral.

Es importante porque permitirá a la municipalidad ver la relación que tiene la Inteligencia emocional frente al desempeño laboral. Ya que si es así esto generara un mejor relacionamiento entre sus trabajadores, así mismo un ambiente más empático, una excelente atención al usuario, una mejor resolución de conflictos laborales. En lo económico: mayores ingresos, mejor rentabilidad anual, más proyectos, entre otros.

Los beneficios de esta investigación recaerán directamente en la gerencia de la municipalidad, los administradores, colaboradores de la empresa, e indirectamente en los proveedores, clientes, y toda la comunidad tarapotina.

En esta investigación permitirá proporcionar conceptos e información actualizada a fin de que la municipalidad formule estrategias orientadas a mejorar la inteligencia emocional de cada trabajador mediante capacitaciones, para aumentar la misma. Y así lograr un mejor desempeño laboral dentro de la municipalidad. En esta investigación se incorporan teorías y conceptos con información actualizada a fin de contribuir que contribuyen a mejorar con efectividad la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Además, ver los aportes que conllevan a nuevos conocimiento para la empresa, a su vez puede ser tomado como base referencial para otros estudios e investigaciones en esta área.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Existen varios estudios relacionados con la inteligencia emocional y desempeño laboral que existen en nuestro país, por lo que en estos últimos años las empresas están brindando mayor prioridad al uso y el manejo de las emociones, lo que se conoce como inteligencia emocional, de los trabajadores. Esta se ha convertido en una de las herramientas más potentes para favorecer el bienestar y la salud de los empleados, lo que a futuro les beneficiara en el logro de sus objetivos. Sin embargo parte de este estudio tiene el soporte de algunas investigaciones internacionales mencionadas a continuación:

Para el especialista Hernández (2008) En su investigación titulada Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos, tiene por objetivo determinar la probable relación positiva o negativa entre las variables de la inteligencia emocional y el nivel de desempeño de los supervisores de corte del área de producción en la empresa ICMOSA, S. A. de C. V. de Montemorelos, Nuevo León, México. Este estudio corresponde a un diseño correlacional no experimental. La muestra utilizada fue de 413 individuos. En los resultados según la técnica de regresión lineal múltiple arrojó el valor  $R^2 = .655$ . En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores. Además, las habilidades sociales parecen ejercer una mayor influencia en la percepción del desempeño.

De la misma manera Pereira (2012) en su investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S.A de la ciudad Quetzaltenango) Establecer la influencia de la

inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Este estudio corresponde a un diseño descriptivo no experimental, esta investigación se realizó con 36 trabajadores. En cuanto a los resultados se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio.

Por su parte García (2012) en su investigación titulada “La inteligencia emocional en la formación del administrador”. Tiene como objetivo determinar el papel que ocupa la inteligencia emocional en el perfil del administrador actual en los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa. La población consideró a estudiantes hombres y mujeres que cursan el octavo semestre de la licenciatura en administración, fue aplicado a 20 personas. El muestreo fue aleatorio y sistemático a los estudiantes que habrían de participar en el proceso. Los resultados muestran que la formación de los alumnos de la carrera de administración de la Universidad Veracruzana en Xapala es muy escasa en el desarrollo de la inteligencia emocional, pero a su vez resalta la importancia de la inteligencia emocional dentro de la carrera de administración por su significado en la respuesta de la persona ante la vida y las situaciones.

Asimismo el reconocido investigador Restrepo (2013) en su estudio titulado Influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI. Tiene como objetivo conocer el impacto que la inteligencia emocional tiene en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad de ICESI. El método que emplea esta investigación es de tipo Cuantitativo de tipo correlacional. Para realizar esta investigación se emplean como sujetos de análisis los estudiantes de la Universidad ICESI que se encuentran en práctica en los periodos académicos 2010-2, 2011-1. Los resultados arrojados

muestran que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65% evidenciado así que efectivamente si existe una relación entre estas dos variables.

A si mismo Guardiola & Basurto (2014) en su investigación titulada Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. El objetivo principal es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral en los directivos de la Unión Mexicana del Norte. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo por conveniencia para cumplir con ciertos criterios. 73 directivos participaron en este estudio. (46%) fueron directivos de la Unión Mexicana del Norte y (53%) fueron directivos de la Universidad de Montemorelos. En los resultados la mayoría de los directores se autoperciben con una muy buena inteligencia emocional (56.2%). Según estos resultados se puede determinar que sí existe una influencia significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral.

Cabe mencionar que Argoty, Romero y Torres (2015) en su artículo titulado “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. Este estudio corresponde a un diseño correlacional no experimental con una muestra de 23 trabajadores de la organización. En cuanto a sus resultados se concluyó que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los cambios.

En el contexto peruano, Orué (2011) en su artículo titulado inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Tuvo como objetivo principal ver la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de una empresa en el Perú. Esta investigación utiliza un diseño de carácter descriptivo – explicativo, la

población estuvo conformada por 187 personas. Como resultado el coeficiente alfa de cronbach dio 0.849; por lo tanto, existe homogeneidad entre las preguntas. Y por ende que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

A si mismo Alegría (2013) en su investigación titulada “Efectos de la inteligencia en el desempeño profesional del auditor”, se planteó como objetivo general determinar, si la inteligencia emocional influye en el desempeño profesional del auditor. Este estudio corresponde al diseño explicativo correlacional no experimental con una muestra de 39 auditores de diferentes empresas. En conclusión, los resultados muestran que la responsabilidad que poseen los auditores pues el control de los sentimientos y emociones y su eficaz regulación permite tener una conciencia más clara que permitirá tomar las decisiones con mayor conciencia optimizando el resultado del trabajo del auditor.

Por su parte Escobedo (2013) en su investigación titulada “Inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier SAC y Desempeño laboral. Su objetivo principal fue determinar si la inteligencia emocional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes Juvier SAC. La población es de 20 trabajadores ya que es el total de trabajadores con que cuenta la empresa Transportes Juvier SAC. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831. Concluyendo según los resultados que la empresa ha mostrado que maneja y aplica en cada una de sus labores la Inteligencia Emocional lo que quiere decir Si la Inteligencia Emocional influencia en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

Delgado (2014) en su investigación titulada “Inteligencia emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y desarrollo de software”. Tiene como objetivo determinar si existe diferencia en el grado de inteligencia emocional entre el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con público.

Este estudio corresponde a un diseño descriptivo correlacional no experimental con una muestra por conveniencia de 49 trabajadores. En cuanto a sus resultados se concluyó que la totalidad de trabajadores de las empresas Américan Móvil Perú SAC y Tata Consultancy Services Sucursal del Perú presentaron niveles promedio, alto y muy alto, favorables o positivos en el componente interpersonal, dentro de la respuesta al test de inteligencia emocional, lo que significa un buen interactuar entre trabajadores como con el público.

Por su parte Saldaña (2015) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera credimujer Región La libertad de la ONG Manuela Ramos”. Tuvo como objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer – Región La libertad de la ONG Manuela Ramos. Este estudio corresponde al diseño descriptivo correlacional no experimental con una muestra de 15 colaboradores. Los resultados muestran que existe una relación fuerte y positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Permitiendo conocer características, personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo facilitando en el futuro mantener y fortalecer los puntos fuertes de las capacidades del talento humano de la empresa.

En el ámbito local se encontró una investigación de Trigozo (2011) titulada “Asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto”. Su objetivo fue determinar si existe asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Como resultados se concluyó que los trabajadores administrativos se encuentran con un nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado con un 55% seguido de un nivel de inteligencia emocional desarrollado con un 36%.



## 2.2 Bases teóricas

Galton (1822) Es uno de los primeros personajes e investigadores que se dedicó al estudio de la inteligencia tomando como base la capacidad mental, dando a conocer que las personas diferían en su capacidad mental. El fin de su arduo estudio era llegar a demostrar que la capacidad mental era innato. Por su parte Alfred Binet (1905) Crea la primera escala de inteligencia para niños.

Durante el siglo XX, la inteligencia ha tenido diferentes conceptos, según Siegler y Dean (citado por Moreno, Vicente y Martínez 1998). Mencionan que los enfoques psicométricos de la inteligencia es caracterizado por la medición y la ordenación de las habilidades intelectuales de las personas, teniendo en cuenta que cada persona es diferente en sus habilidades intelectuales.

Posteriormente Thorndike (citado por Mórelo, Saiz, y Cristina1998) Publica un artículo “La inteligencia y sus usos” en la que enfatiza la inteligencia y el uso que tiene, dando una mejor comprensión a este término. Thorndike hace mención de tres tipos de inteligencia: Inteligencia abstracta, inteligencia mecánica y la inteligencia social.

Entre otros Goleman (1995) Al igual que Mayer y Salovey, define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y la de los demás, además de tener una gran importancia al momento de relacionarse con lo demás.

Más adelante, la inteligencia emocional es definida no solo como la capacidad de manejar las propias emociones, sino también reconocer el inicio de las emociones y al mismo tiempo entenderlas como una fuente que nos impulsa (Cooper y Sawaf 1998). Esta definición de inteligencia se relaciona a la definición que hizo Goleman en sus estudios.

Pérsico (citado por Hernández, 2008) apoya las definiciones mencionadas anteriormente, emitiendo que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades únicas de descubrir las emociones personales como sociales, y lo más importante es que cada uno al reconocerlas,

elabora pensamientos y acciones positivas. La inteligencia emocional ha tenido un profundo estudio hasta llegar a un definido concepto.

Con respecto al desempeño laboral, a finales del siglo XIX se dio importancia a los méritos y acciones de unos oficiales, quienes presentaban a tiempo sus informes hacia sus subordinados. Más adelante, en los Estados Unidos se empezó a seleccionar al personal que iría frente de sus batallas por su peculiar actuación (Strauss, 1981). En esta época es cuando se da importancia al desempeño laboral aunque, aún no se le conocía con ese nombre.

Durante la Segunda Guerra Mundial, se ideó un sistema “selección forzosa” con el cual se logró seleccionar candidatos con las expectativas que se necesitaba para una buena batalla (Altuve y Serrano, 1999) El desempeño laboral ha pasado también por una variedad de estudios, para llegar a un concepto claramente manejable y entendible.

Existieron autores como D´Vicente (citado por Araujo 2007) quien define al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado, es decir el logro de las metas de la organización en un tiempo determinado. Por su parte, Stoner (1994), la define como la manera eficaz de trabajo dentro de la organización por parte de sus trabajadores con el fin de alcanzar las metas establecidas de la organización.

El desempeño laboral es “eficacia del personal”, para que exista una buena eficacia, tiene que ver mucho su comportamiento, es decir, cuanta capacidad de producir, hacer y concluir un trabajo de mayor calidad establecido por la organización, (Chiavenato, 2002).

Por su parte Benavides (citado por Restrepo, 2013) se aproxima al término de desempeño laboral aseverando que éste está relacionado con las competencias de cada persona, donde en la medida que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para la autora las “competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (Restrepo, 2013, p. 32).

El desempeño laboral, es definido como el comportamiento o conducta real de los trabajadores y superiores a ellos, esto hace mención a la capacidad de desarrollo profesional y técnico así mismo, en las relaciones interpersonales dentro de la organización Salas (citado por Salas, Díaz y Pérez, 2012).

El desempeño laboral en la actualidad es uno de los importantes pilares para el crecimiento de una organización o empresa, los estudios han sido diversos, enfocados a la claridad en su concepto.

Para las definiciones teóricas de esta investigación respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral se tomara como base principal un estudio realizado por Hernández (2008) el cual tiene por objetivo determinar la probable relación positiva o negativa entra las variables de la inteligencia emocional y el nivel de desempeño proponiendo un instrumento de evaluación para las mismas que facilitara el estudio tanto teórica como empíricamente.

También está el estudio de Orué (2011) donde su objetivo principal es ver la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de una empresa en el Perú. Un aporte del estudio realizado por Guardiola & Basurto (2014) el cual tiene como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral en los directivos de la Unión Mexicana del Norte.

### **2.2.1 ¿Qué es la inteligencia?**

Existen muchas definiciones de diferentes autores en cuanto a la inteligencia. En esta parte se presenta algunas definiciones que se considera más relevantes, además de conocer la importancia y el aporte de este constructo.

Para Pegoraro (2009) La inteligencia es un tema muy importante dentro de las organizaciones hoy en día, ya que no solo se necesita tener un alto nivel de inteligencia asociado

únicamente a los conocimientos, sino ciertas habilidades que permitan afrontar los cambios que se presentan día a día de una manera exitosa.

Por su parte Sternberg (2000) afirma que aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas.

La inteligencia es definida según Garner (citado por Goleman, 1996) como un potencial biopsicológico para procesar información que se pueda activar en un marco cultural para resolver problemas, o para crear productos que tienen valor para una cultura. El asunto principalmente radica en la capacidad que tiene una persona para resolver problemas y para elaborar productos, sea el ámbito que sea.

### **2.2.2 Inteligencia emocional.**

En la última década, la inteligencia emocional se ha convertido en un tema esencial en ámbitos tan diversos como la educación, administración y salud, entre otros.

Para la mayoría de las personas, la inteligencia emocional se ha hecho popular a raíz del bestseller de Goleman (1995) que incluso mereció una portada en la revista Times tras este exitoso libro, muchos investigadores buscaron en la inteligencia emocional una explicación generalizada de todos los males de la sociedad, imponiendo una moda “emocional”, desde la cual expresaron toda clase de conjeturas y afirmaciones sobre las bondades y limitaciones de la inteligencia emocional en diferentes ámbitos.

Este autor indica que cuando se habla de inteligencia emocional automáticamente se hace alusión al poder que tienen las emociones en la mente pensante, es decir la estrecha relación que existe entre las emociones y la razón puesto que son las que guían las decisiones. (Goleman, 1995, p. 22).

Por su parte Cooper y Sawaf (citado por Araujo y Guerra, 2007) Definen a la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia.

Sin embargo Córtese (citado por Hernández, 2008) menciona que la inteligencia emocional es una destreza que permite a los seres humanos conocer y manejar los sentimientos propios y ajenos, sentirse satisfechos y útiles en sociedad, al mismo tiempo que crean hábitos mentales que favorecen su conducta y su rendimiento.

Después de plasmar lo que describen distintos autores sobre inteligencia emocional definimos este constructo de manera general tomando en cuenta la definición de Goleman (1995) donde refiere a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.

### **2.2.3 Principales modelos de la inteligencia emocional.**

Según Rajeli (2005) Existen dos modelos, el primero es el modelo de habilidades que se centran específicamente en el contexto emocional e información de las capacidades relacionadas a este procesamiento. Como principal referencia tenemos el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. También están los modelos mixtos, “llamados así porque combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de las emociones” (Rajeli, 2005, p. 17).

En este se encuentran el modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On y el modelo de habilidades de Goleman.

### 2.2.3.1 *Modelo de habilidades de Mayer y Salovey.*

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad (Mayer y Salovey, 1997) concibe a la inteligencia emocional como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz.

Tabla 1

*Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey*

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
Facilitación emocional del pensamiento			

Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo: de optimista a pesimista, lo cual alienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
---	---	--	---

---

Percepción, evaluación y expresión de la emoción

---

La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas versus deshonestas.
---	--	--	---

Fuente: Mayer y Salovey (1997).

### 2.2.3.2 *Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On.*

Bar-On (2000) propone un modelo de Inteligencias no cognitivas fundamentada en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean.

Tabla 2  
*El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva*

---

<b>Componente intrapersonal</b>
Evalúa la auto identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la auto realización e independencia emocional, la autoconciencia, la autoevaluación.
<b>Componente interpersonal</b>
La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.

### **Componente de manejo de emociones**

La capacidad para tolerar presiones y la capacidad de controlar impulsos.

### **Componente de estado de ánimo**

El optimismo y la satisfacción.

### **Componente de adaptación-ajuste**

Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.

---

Fuente: Bar-On et al (2000).

#### **2.2.3.3 *Modelo de las competencias emocionales de Goleman.***

Goleman (1998) En este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

Tabla 3

*Modelo de competencias emocionales de Goleman*

---

Autorregulación
Autocontrol: dominio sobre nuestros impulsos y emociones conflictivas
Confiabilidad: personas con ética intachable caracterizadas por su honradez y sinceridad.
Integridad: personas que mantienen su palabra y cumple con sus compromisos.
Adaptabilidad: Adaptar su comportamiento a las nuevas circunstancias
Innovación : enfrentan, adoptan perspectivas nuevas y consideran los riesgos

---

Motivación
Motivación al logro: auto motivación para cumplir con los objetivos que se han planteado.
Compromiso: tomar para sí las metas del grupo y la organización.
Iniciativa: aprovechamiento de las oportunidades como base de la iniciativa.
Optimismo: pensamientos que nos alientan y nos motivan hacer mejores.

---

Empatía
Comprensión a los demás: mostrar atención a las emociones de otros.
Orientación hacia el servicio: representa la preparación para responder con disposición.

---



Desarrollo de los demás: percibir las necesidades de los demás y fomentar su capacidad.  
 Aprovechar la diversidad: comprender que las opiniones, acciones y aportaciones de otros, no sobran sino que complementan a las demás.  
 Conciencia política: Saber cómo desarrollarse y en qué ambientes.

---

Habilidades sociales

---

Influencia: efectividad en el manejo de las emociones de otros.  
 Comunicación: compartir algo con otra persona: información, ideas, sentimientos.  
 Liderazgo: responsable de su propia energía y posteriormente ayudar a los demás.  
 Manejo de conflictos: establecer parámetros para lograr acuerdos satisfactorios.  
 Catalizador del cambio: establecer cambios que ayuden a mejorar procesos.  
 Establecer Vínculos: competencia altamente influenciada por el autocontrol y la empatía.  
 Colaboración y cooperación: compartir los recursos, planes e información con que se cuenta.  
 Habilidades de equipo: compromiso que comparten cada uno de sus integrantes en el desempeño.

---

Fuente: Adaptado de Goleman (1998) & Hernández (2008)

Tabla 4  
*Comparación de los tres modelos principales de inteligencia emocional*

Modelo	Mayer y Salovey (1997)	Bar On (2000)	Goleman (1998)
Base Teórica	Inteligencia Cognitiva	Inteligencias no cognitivas	Inteligencias cognitivas y no cognitivas. Teorías de la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia.
Objetivo	El proceso de información emocional a través de la manipulación cognitiva.	Identificar el grado en el que se presentan los componentes emocionales y sociales en la conducta.	Busca la relación con el desempeño laboral del individuo en la organización.
	Áreas	Áreas y componentes	Áreas y componentes

	Percibir, apreciar y expresar emociones.	Intrapersonal: autoconciencia emocional, asertividad, autorrealización, independencia emocional.	Autoconciencia: autoconciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza.
	Asimilar las emociones.	Interpersonal: empatía, responsabilidad social, relaciones sociales.	Autodirección: autocontrol, fiabilidad, conciencia, logros de orientación, iniciativa.
Componente			
s del modelo	Entender y analizar emociones. Aplicar conocimiento de las emociones.	Manejo de emociones/estrés: capacidad para tolerar presiones, capacidad para controlar impulsos.	Aptitud social: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, cambio, construcción de vínculos.
	Reflexionar y regularizar las emociones para promover el intelecto y crecimiento.	Estado de ánimo: optimismo, seguridad y satisfacción.	Relaciones de dirección: trabajo en equipo, creación de una visión compartida, trabajo con otros.
		Adaptación. Medio práctico y predictivo.	
Elementos positivos en general	Han desarrollado un modelo conceptual extenso y algunos índices operacionales.	Alto nivel de validez y confiabilidad en diferentes países y culturas	Ha tenido la mayor influencia al traer el tema a la mesa de discusión.

---

Fuente: Adaptado de Gabel, Rajeli (2005).

En resumen los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características (Mayer *et al.*, 2000).

Después de analizar los tres modelos relacionados a la inteligencia emocional, tomaremos como referencia el modelo mixto sobre las competencias emocionales del reconocido autor de muchos libros sobre inteligencia emocional Daniel Goleman, ya que se adapta más a los resultados que buscamos con esta investigación.

## **2.2.4 Dimensiones de la inteligencia Emocional.**

### **2.2.4.1 Autorregulación.**

La autorregulación como el manejo de los impulsos, además de los sentimientos inquietantes, depende del funcionamiento de los centros emocionales con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas prefrontales (Goleman, 1998, p.74).

La mayor parte de las competencias ligadas a la autorregulación, en particular la capacidad de controlarnos a nosotros mismos en condiciones de estrés y de adaptarnos a los cambios-capacidades que por cierto también permiten calmarnos cuando nos enfrentamos a los imponderables de la vida laboral. Esta habilidad se centra en cinco aptitudes emocionales:

- a. Autodominio.- Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- b. Confiabilidad.- Exhibir honradez e integridad.
- c. Integridad.- Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- d. Adaptabilidad.- Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- e. Innovación.- Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información.

Las personas que poseen esta aptitud: manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en momentos difíciles. Además piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión (Goleman, 1998, p.74).

#### **2.2.4.2 Motivación.**

Bandera (citado por Hernández, 2008) enfatiza que automotivación o motivación es cuando tratamos de conocer qué es lo que necesitamos para sentirnos mejor. También destaca que la automotivación se refiere al manejo de nuestras emociones, del desarrollo de la capacidad de entusiasrnarnos con las actividades que realizamos diariamente y hacerlas de la mejor manera.

“Dentro de esta dimensión tenemos cuatro aptitudes motivacionales propuestas por Goleman”. (Goleman, 1998, p.96).

- a. Motivación al logro.- Es lo que impulsa y dirige a una persona a fomentar su modelo de excelencia.
- b. Compromiso.- Adoptar la visión y los objetivos de la organización o grupo.
- c. Iniciativa.- aprovechamiento de las oportunidades como base de la iniciativa.
- d. Compromiso.- pensamientos que nos alientan y nos motivan hacer mejores.

#### **2.2.4.3 Empatía.**

Según Narváez (citado por Hernández, 2008) menciona que la empatía permite percibir y entender lo que otros necesitan, sus sentimientos y preocupaciones. También afirma que esta experiencia solo es posible cuando se centra la atención en la otra persona y no únicamente en las necesidades propias. La empatía es una herramienta social que permite una mejor interacción entre las personas y por tanto relaciones más sólidas.

Bonilla (2006) Refuerza este concepto describiendo a la empatía como ponerse en los zapatos de los interlocutores para diseñar vínculos de relación con ellos a partir del conocimiento de sus necesidades.

“Entre las aptitudes sociales con importancia laboral que tienen sus cimientos en ella se incluyen” (Goleman, 1998, p.114).

- a. Comprensión a los demás. Mostrar atención a las emociones de otros.

- b. Orientación hacia el servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- c. Desarrollo de los demás.- Percibir las necesidades de los demás y fomentar su capacidad.
- d. Aprovechar la diversidad.- cultivar las oportunidades a través de personas diversas.
- e. Conciencia política.-interpretar las corrientes políticas y sociales de una organización.

#### **2.2.4.4    *Habilidades sociales.***

Navarro (citado por Hernández, 2008) enfatiza que contar con habilidades para mantener buenas relaciones con las personas en general es muy importante. Las empresas necesitan personas que puedan trabajar en equipo y aportar su máxima capacidad, las habilidades sociales son muy valoradas en el mercado laboral.

Por su parte Goleman (1998) refiere que “Las habilidades sociales, en el sentido de manejar con destreza las emociones de otra persona, sirven de apoyo a varias aptitudes” (p.138). Entre éstas se incluyen:

- a. Influencia.- Utilizar tácticas efectivas de persuasión.
- b. Comunicación.- Transmitir mensajes claros y convincentes.
- c. Liderazgo.- Inspirar y guiar a las personas.
- d. Manejo de conflictos.- Negociar y resolver desacuerdos.
- e. Catalizador del cambio.- Provocar, fomentar o manejar el cambio.
- f. Establecer Vínculos.- Alimentar las relaciones instrumentales.
- g. Colaboración y cooperación.- Trabajar con otros en pos de las metas comunes.
- h. Habilidades de equipo.- Crear sinergia para trabajar y lograr metas grupales.

### **2.2.5 Inteligencia emocional en las organizaciones.**

El autor del libro “Inteligencia emocional en la empresa” Goleman (1998) destaca que las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad, no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación y experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

El mismo autor Goleman (1998) afirma que cada vez más el mundo laboral está dando suma importancia a este tipo de habilidades personales o inteligencia emocional, puesto que, en la medida en que las empresas se ven obligadas a sortear las olas de la reconversión, los trabajadores que sigan en su puesto de trabajo tendrán que ser más responsables y también más participativos, antes los trabajadores de un nivel intermedio podían ocultar fácilmente su irascibilidad o su timidez, pero hoy en día se hace cada vez más evidente la importancia de habilidades tales como el control de las propias emociones, el adecuado manejo de las entrevistas, la capacidad de trabajar en equipo y el liderazgo”.

Los diferentes autores que estudian la inteligencia emocional afirman que los trabajadores emocionalmente inteligentes proporciona relaciones sociales adecuadas, y por ello, ambientes de trabajo y organizaciones saludables (Breso, y Salanova, M., 2010).

Salovey y Meyer (1993) refieren que para llegar a ser emocionalmente inteligente, las personas tienen que ser capaces de reconocer, usar, entender y regular sus emociones y las de los demás; de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio.

La globalización de la fuerza de trabajo obliga a que los países más desarrollados le presten cada vez más atención a la inteligencia emocional, puesto que estas personas se mueven en un mundo totalmente cambiante y exigente, y no sólo sirve cambios estructurales puesto que tal como lo menciona Goleman las innovaciones tecnológicas suelen suscitar nuevos problemas que exige una mayor inteligencia emocional.

Pegoraro (2009) afirma:

La aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo nos puede permitir mejorar nuestras relaciones interpersonales para crear un ambiente más ameno y de esta manera trabajar con mayor agrado. También facilitara una mejor comunicación con nuestros jefes y esto nos ayudara a mejorar nuestro rendimiento dentro de la organización. (p.35)

Por todo lo anterior, se puede decir que el mundo laboral está buscando personas que cada vez más presenten competencias emocionales, es decir “la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente” (Goleman, 1998).

### **2.2.6 Desempeño laboral.**

Es esencial reconocer la importancia del tema propuesto, así como la validez de su evaluación en el interior de las organizaciones y el papel que esta juega frente a las decisiones del personal. A continuación se presentarán algunas definiciones de diferentes autores que se han aproximado al tema propuesto; en primer lugar se encuentra.

Chiavenato (2002) el define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

A su vez el mismo Chiavenato (citado por Araujo y Guerra, 2007) expone:

Que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo (p. 141).

Asimismo, Benavides (2002) se aproxima al término de desempeño laboral afirmando que éste está relacionado con las competencias de cada individuo, donde en la medida que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño laboral.

El desempeño es definido como comportamiento, conducta asociada a las actividades de demanda en el trabajo para el cual una persona ha sido contratada Lasio (2008) es voluntario, sin embargo, exigido por la tarea o el puesto y está bajo el control de la persona que lo realiza.

Por su parte Pérez (2009) define el desempeño laboral con aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización<sup>1</sup>, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Tomando como referencia estas definiciones concluimos que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que se observan en los trabajadores, a través de los cuales se pretende conocer habilidades, conocimientos y capacidades que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo y con ello mejorar la productividad de la empresa. Es la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de las empresas.

### **2.2.7 Importancia del desempeño laboral.**

Según el blog de WorkMeter (2012) menciona que la importancia del desempeño laboral reside en que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral y lo importante que debe ser es motivándolos constantemente, y para ello se debe utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral.



Por su parte Robbins (citado por Araujo y Guerra, 2007 ) refiere que factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian (p. 140).

## **2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral.**

### **2.2.8.1 Calidad de servicio.**

En la actualidad las organizaciones se vinculan con sus clientes o usuarios a través de varias formas y medios. Por medio de puntos de contacto humano, en forma presencial y mediante puntos de contactos automatizados, como máquinas o mediante medios virtuales como sitios web.

Rayport & Jaworski (citado por Cornejo 2012) señalan que el servicio es cualquier espacio donde una empresa busca gestionar una relación con un cliente, sea a través de personas, tecnología o una combinación de ambas.

Además un “interfaz que debe generar altos niveles de valor percibido por el cliente o usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten” (Cornejo, 2012, p.3).

Abadí (2004) Define la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

### **2.2.8.2 Productividad.**

Para Vanegas (2001) La productividad es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto

económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general, por su parte (Benavides, 2004) menciona que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización.

la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, (Van der, 2005) ya que en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo esto es tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

#### *2.2.8.2.1 Factor humano elemento clave en la productividad.*

Quiroa (2014) Señala:

Que si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la productividad del personal.

(p.28)

### **2.2.8.3 Toma de decisiones.**

Benavides (2004) Afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización.

La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

Da silva, De Oliveira, Bedin & Rover (citado por Rodríguez, 2014) definen a la toma de decisiones como la forma que los individuos ejecutan cuando una acción de decisión es demandada, en la que se debe tener en consideración el análisis y el tratamiento de las informaciones disponibles, luego de su asociación con el ambiente en el que el individuo esta insertado.

En este sentido Rodríguez (2014) menciona que la toma de decisiones constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

### **2.2.8.4 Conocimiento.**

Por su parte Drucker (citado por Martínez, Prieto, Rincón & Garbonell, 2012) definen al conocimiento como la información eficaz en la acción, enfocada en los resultados, los cuales están fuera de la persona, en la sociedad y la economía o en el proceso del conocimiento mismo. Por ello en la actualidad el conocimiento es considerado un factor de producción, clave en las organizaciones, que crea valor en los productos, servicios y hace más competitiva las naciones. Donde el recurso básico no es el capital, ni el trabajo, sino que es el conocimiento. “El conocimiento es un elemento integrador de las organizaciones y comunidades que aprenden” (Martínez, Ed al. 2012, p.46)

De forma general Segarra y Bou (2005) define al conocimiento como un activo intangible que forma parte de distintos elementos y procesos de la organización y puede adoptar distintas formas. Este activo se puede someter a diferentes actividades de gestión, siendo posible su movilidad (dentro y fuera de la organización), la posibilidad de ser transformado (mediante procesos de codificación), almacenado y aplicado, pudiéndose convertir en un activo estratégico de la organización.

### **2.2.9 Evaluación de desempeño.**

Las referencias bibliográficas del autor Chiavenato (2000) refiere que la evaluación del desempeño es una herramienta grandemente útil para las empresas. Una técnica utilizada en el proceso administrativo de dirección que resulta imprescindible para el desarrollo de la actividad administrativa.

Sherman, Bohlander y Snell (2001) enfatiza que desde el punto de vista administrativo, la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, especialmente para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos. Los sistemas de evaluación del desempeño tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado, lo cual origina un mejor desempeño organizacional.

Para Sherman et al. (2001) la importancia de la evaluación radica en brindar retroalimentación esencial que analiza fortalezas y debilidades organizacionales y mejora el desempeño de quienes la integran. Mediante ella se pueden conocer las áreas y empleados que requieran apoyo y mejoras, atender con anticipación los problemas potenciales y establecer nuevas metas de desempeño.

### **2.2.10 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.**

Basándose en los estudios realizados por Guardiola & Basurto (2014) Los cuales arrojan que los colaboradores con alta inteligencia emocional, como mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, motivación enfocada en los objetivos de la organización, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

Actualmente, en el entorno laboral, los directivos se convencen de que las personas que ascienden con más rapidez dentro de una organización, son quienes cuentan con un coeficiente emocional más alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan para desarrollarse con otros. Las personas tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya que esto les permite tener un mayor desempeño laboral, lo cual les redunda en mayores beneficios en el puesto que ocupan (Martin y Boeck, 1997) la inteligencia emocional les permitirá adaptarse de una mejor manera a los cambios y el ambiente que los rodea, lo cual será un sinónimo de éxito.

Para los autores Mayer y Salovey (1997) los trabajadores que cuentan con un nivel alto de inteligencia emocional tienen éxito en proyectos que consideren decisiones complejas. Estudios sobre inteligencia emocional realizados a lo largo de los años, han indicado que las personas intelectualmente brillantes, no siempre son las que alcanzan el éxito, ni en el ambiente laboral como en su vida personal (Cooper y Sawaf, 1998).

las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día más productiva. Grove, (citado por Goleman, 1999)

Afirma, la supervivencia de una empresa en el valle de la muerte depende de una sola cosa, la reacción emocional de la gerencia.

Por su parte Naim (citado por Rodríguez, 2005) señala que las empresas en este tiempo de gran competitividad, han realizados cambios organizacionales los cuales buscan captar recursos humanos con mayores niveles de inteligencia emocional, ya que estos muestran un mayor desempeño en las actividades que les son encomendadas y son más competentes al alcanzar los objetivos que la organización establece. Quienes poseen un buen nivel de inteligencia emocional normalmente se sienten satisfechas consigo mismas y hacen un trabajo eficiente, dominan sus hábitos, son más productivos y se concentran en sus labores profesionales.

Sin embargo Extremera (2007) declara que los trabajadores que poseen la inteligencia emocional suficiente que les permite mejorar sus emociones negativas y mantener las positivas, tienen mayor nivel de vigor y energía en las tareas profesionales que realizan, así como un mayor deseo de esfuerzo y persistencia en las tareas propias de su puesto.

Además destaca que la inteligencia emocional genera una mejor percepción en las actividades laborales que desempeñan los individuos, tienen un mayor bienestar personal y laboral.

### **2.3 Base bíblico – filosófico**

Esta investigación también tiene un soporte bíblico – filosófico principalmente en nuestra fuente de conocimiento. La biblia, también en los escritos de una profeta muy conocida en la iglesia adventista del séptimo día, nos referimos a Elena Garmond de White.

A continuación detallaremos pasajes bíblicos y párrafos de sus libros donde nos habla sobre la mente, las emociones, el servicio, la integridad, entre otros.

“Tratar con las mentes humanas es la obra más delicada en la cual los hombres estuvieron alguna vez ocupados” (White, 1989, p. 4).

Reina Valera (1960) como se menciona en el libro de Génesis capítulo 1 versículo 26 “El ser humano al ser creado a la imagen y semejanza de Dios, y señoree en toda la tierra” (p.5).

De acuerdo con este texto bíblico vemos que el hombre fue dotado de inteligencia y capacidades que le permiten tomar decisiones a lo largo de su existencia.

White (1989) afirma que el éxito que el ser humano pueda tener, sólo será alcanzado mediante la unión de dos aspectos por demás importantes: la fe y la inteligencia. El deseo de Dios es que la inteligencia con la cual ha sido dotado el ser humano, no sea cautivada por los ofrecimientos de Satanás; nuestras emociones cambian y esto hace que nuestros hábitos cambien también.

White (1915) mencionan que no importa de quién se trate, el señor nos ha bendecido con facultades intelectuales capaces de vasto desarrollo. Cultivad vuestros talentos con fervor perseverante. Educad y disciplinad la mente por el estudio, la observación y la reflexión. No podéis encontraros con la mente de Dios a menos que pongáis en uso toda facultad. Las capacidades mentales se fortalecerán y desarrollarán si salís a trabajar con el temor de Dios, con humildad, y con una ferviente oración. Un propósito resuelto realizará milagros.

Usted puede preguntar: ¿Cómo puedo dominar mis propios actos y controlar mis emociones internas? Muchos que no profesan amar a Dios controlan su espíritu hasta cierto punto sin la ayuda de la gracia especial de Dios. Ejercen el autocontrol (White, 1873, p, 336).

Esto en verdad es una reprensión para los que saben que de Dios pueden obtener fuerza y gracia, y sin embargo no manifiestan las gracias del Espíritu. Cristo es nuestro modelo.

Reina Valera (1960) Como menciona en el libro de Hebreos capítulo 4, versículo 15 “Porque no tenemos un sumo sacerdote que no pueda compadecerse de nuestras debilidades, sino uno que fue tentado en todo según nuestra semejanza, pero sin pecado” (p, 1112).

Dios fue manso y humilde. Aprendamos de él e imitemos su ejemplo. El hijo de Dios no tuvo tacha. Eso no quiere decir que no tuvo tentaciones, sino que aun teniéndolas supo vencerlas.

Reina Valera (1960) como menciona en el libro de jueces capítulo 13, versículo 5 “Pues he aquí que concebirás y darás a luz un hijo; y navaja no pasara sobre su cabeza, porque el niño será nazareo a Dios desde su nacimiento. Y el comenzara a salvar a Israel de la mano de los filisteos”. (p. 254)

Físicamente, fue Sansón el hombre más fuerte de la tierra; pero en lo que respecta al dominio de sí mismo, la integridad y la firmeza, fue uno de los más débiles. Muchos consideran erróneamente las pasiones fuertes como equivalentes de un carácter fuerte; pero lo cierto es que el que se deja dominar por sus pasiones es un hombre débil. La verdadera grandeza de un hombre se mide por el poder de las emociones que él domina, y no por las que le dominan a él.

Reina Valera (1960) como menciona en el libro de hechos capítulo 16, versículos 22 al 24 “De la misma manera Pablo y Silas fueron encarcelados sin ser juzgados, fueron cruelmente golpeados y tirados en el piso áspero, con las muñecas y los pies aferrados a cepos. (p. 1022)

¿Los encontramos llorando o quejándose? No, cantaban alabanzas a Dios. ¿Por qué? Debido a que sus pensamientos eran más poderosos que lo que realmente estaba sucediendo en sus vidas. Lo que tenía el valor duradero para Pablo y Silas eran las creencias que iban más allá de la circunstancia y que apuntaban a sus prioridades y esos pensamientos eran tan poderosos que hasta podían alabar a Dios.

A si mismo tenemos el caso de Elías “Luego de caminar todo un día por el desierto, fue a sentarse debajo de un enebro. Entonces se deseó la muerte y dijo: “Basta ya, Jehová, quítame la vida, pues no soy yo mejor que mis padres”. (Reina Valera, 1960, p.356)

Esto pone de manifiesto el hecho de que cuando tenemos problemas emocionales, es menester encontrar la causa exacta, ya que no es la misma para todos. Para ayudar a Elías a



superar su depresión Dios le dio una serie de tareas específicas pero ninguna era una actividad que él realmente quería hacer. (Reina Valera, 1960). Sin embargo, fue obediente e hizo las tareas. ¿Se recuperó Elías? No sólo se recuperó, sino que también fue trasladado al cielo sin ver la muerte.

White (1988) Señala que el ser humano es capaz de adaptarse en el terreno laboral en las actividades que le competen, su inteligencia es adaptable a dichos asuntos, quizá no de manera inmediata pero sí de forma gradual.

Reina Valera (1960) Tal como la Biblia lo señala, el cristiano es la sal de este mundo, tiene esa gran responsabilidad, pero si la sal se desvanece, esto es, si no se realiza la tarea encomendada, el cristiano no es útil para Dios en este mundo (p, 878).

Reina Valera (1960) Dios necesita de personas trabajadoras que se desempeñen de la mejor forma en cuanto a sus conocimientos y capacidades. “Todo lo que te viniere a la mano para hacer, hazlo según tus fuerzas; porque en el Seol, adonde vas, no hay obra, ni trabajo, ni ciencia, ni sabiduría”. (Eclesiastés 9:10). (p, 643)

“Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios”. (Reina Valera p, 1129).

El conocimiento de la gracia de Dios, las verdades de su Palabra y los dones temporales, el tiempo, los recursos, los talentos y la influencia, todas estas cosas constituyen un cometido de Dios, que ha de emplearse para su gloria y para la salvación de los hombres. Nada puede ofender más a Dios, que está constantemente otorgando sus dones al hombre, que ver a éste aferrarse egoístamente a sus dones, sin devolver nada al dador.

White (1998) menciona que el cristiano tiene que esforzarse más que otros en sus actividades, de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades, ni ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero el desempeño siempre debe ser con fidelidad y celo, como para Dios y no para los hombres.

La mayor necesidad del mundo es la de hombres que no se vendan ni se compren; hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas; hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sea tan leal al deber como la brújula al polo; hombres que se mantengan de parte de la justicia aunque se desplomen los cielos. (White, 1903. P. 53)

## **2.4 Marco conceptual o términos**

De acuerdo a la literatura revisada, en seguida se puntualizan algunos términos que han sido utilizados en esta investigación. Que permitan la fácil comprensión del lector frente a los temas descritos.

### **2.4.1 Inteligencia.**

La real academia española de la lengua (2001) Establece que la inteligencia es la capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver problemas de cada una de las personas.

Autores con mucha importancia en este tema como son: Salavey, Mayer y Goleman (1998) Afirman que la inteligencia es el atributo que poseen los individuos para el manejo menos o más perspicaz de las emociones para hacer frente a los retos e impactos del mundo y la vida cotidiana.

### **2.4.2 Emoción.**

Goleman (1996) Afirma que utiliza el término emoción para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas o biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación. Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas.

### **2.4.3 Inteligencia emocional.**

“Es la habilidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas” (Goleman 1996, p. 63).

capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable (Hernández, 2008, p. 16).

### **2.4.4 Autorregulación.**

Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias (Hernández, 2008, p.15).

### **2.4.5 Motivación.**

Hernández (2008) Resume a la motivación como la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia en lo que realiza, la capacidad de anticiparse a las circunstancias y mantener una visión positiva y perseverante de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

### **2.4.6 Empatía.**

El grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra. Buscar brinda apoyo orientación a quienes lo rodean mediante un servicio desinteresado y honesto (Hernández, 2008, p.16)

#### **2.4.7 Habilidades sociales.**

Son la capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean. (Hernández, 2008, p.16)

#### **2.4.8 Desempeño.**

Según Bittel (2000) el desempeño es la expectativa del empleado por el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, decimos que el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1 Tipo de estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Señala que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionada.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 63,64)

Por lo cual el objetivo de esta investigación es determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín 2016.

#### 3.2 Diseño de la investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 192,193).

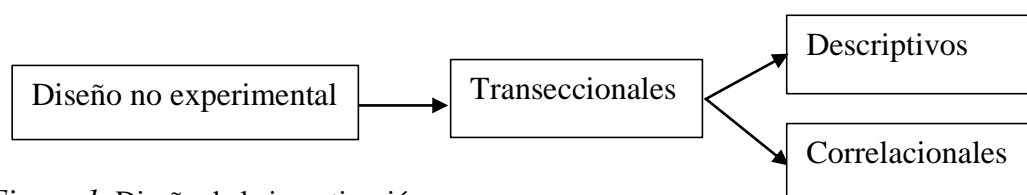


Figura 1. Diseño de la investigación

Fuente: Hernández, (2014, p. 192)

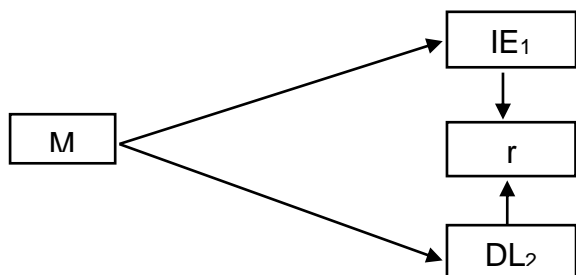


Figura 2. Correlación de variables

Fuente: Elaboración propia

Donde:

$M$  = Muestra

$IE_1$  = Variable Inteligencia Emocional

$DL_2$  = Variable Desempeño Laboral

$r$  = Correlación entre  $IE_1$  y  $DL_2$

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Identificación de variables.

##### 3.3.1.1 Variable 1.

**X: Inteligencia emocional:** Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciales al trabajar con otros.

Tabla 5  
*Indicadores de la inteligencia emocional*

Indicadores de la inteligencia emocional				
Adaptabilidad	Autocontrol	Confiabilidad	Innovación	Integridad
Compromiso	Iniciativa	Motivación de logro	Optimismo	Aprovechamiento de la diversidad
Comprensión de los demás	Conciencia Política	Orientación al servicio	Catalizador del cambio	Colaboración y cooperación
Comunicación	Habilidades de equipo	Influencia	Liderazgo	Resolución de conflictos

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.1.2 Variable 2.

**Y: Desempeño Laboral:** Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Tabla 6

#### *Indicadores del desempeño laboral*

Indicadores del desempeño laboral				
Servicio de calidad	Satisfacción al usuario	Reconocimiento	Trabajo en equipo	Buena atención
Responsabilidad	Cumplimiento de objetivos	Retroalimentación	Compromiso	Alternativas de solución
Decisiones y responsabilidades	Programación de recursos	Conocimiento del puesto	Conocimiento de la entidad	Conocimiento del área de desempeño
Conocimiento del usuario				

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2 Hipótesis general.

La inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### 3.3.2.1 *Hipótesis específicas.*

1. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.
2. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

3. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.
4. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.



### 3.3.3 Operacionalización de variables.

Tabla 7  
Operacionalización de variables

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento
<b>Variable 1 Inteligencia emocional</b>	Dimensión 1	Indicador 1 Adaptabilidad	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.	1 = Nunca	Colaboradores y empleados de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto	El instrumento de la emocional es tomado de un estudio realizado en México por Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) Ambos cuestionarios fueron adaptados a la realidad peruana de las entidades
		Indicador 2 Autocontrol	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.			
	Autorregulación	Indicador 3 Confiabilidad	Me considero una persona honesta. Soy leal a mis valores y principios.	2 = Casi nunca		
		Indicador 4 Innovación	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes. Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.			
		Indicador 5 Integridad	Acepto mis errores. Me considero una persona íntegra.			
	Dimensión 2	Indicador 1 Compromiso	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.			
	Motivación		Cumplo con mis obligaciones laborales.			
			Indicador 2 Iniciativa	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.		

	Indicador 3 Motivación al logro	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa. Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes. Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.	5 = Siempre	públicas por la autora del estudio. Asimismo los dos cuestionarios tienen la calificación de la escala de linkert
	Indicador 4 Optimismo	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo. Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades. Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.		
Dimensión 3 Empatía	Indicador 1 Aprovechamiento de la diversidad	El tiempo de permanencia de nuestros empleados en la empresa está por encima de la media del sector.	1=Nunca	
	Indicador 2 Comprensión de los demás	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento. Comprendo a mis compañeros de trabajo.		
	Indicador 3 Conciencia política	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo. Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo. Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.	2 =Casi nunca	

	Indicador 4 Orientación al servicio	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	
Dimensión 4	Indicador 1 Catalizador del cambio	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.	
Habilidades Sociales	Indicador 2 Colaboración y cooperación	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos. Promuevo la cooperación entre compañeros.	3 = A veces
	Indicador 3 Comunicación	Tengo habilidad para comunicarme con los demás. Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.	
	Indicador 4 Habilidades de equipo	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos. Disfruto del trabajo en equipo.	4=Casi siempre
	Indicador 5 Influencia	Tengo facilidad para convencer a la gente.	
	Indicador 6 Liderazgo	Tengo el apoyo y simpatía de la gente. Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	5=Siempre
	Indicador 7	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.	

		Resolución de conflictos	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.	
<b>Variable 2</b> <b>Desempeño</b> <b>Laboral</b>	Dimensión 1	Indicador 1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.	1 = Nunca
	Calidad	Calidad de servicio	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.	
		Indicador 2	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.	
		Satisfacción al usuario	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.	
			Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.	
			Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	
		Indicador 3	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.	2=Casi nunca
		Reconocimiento	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.	
			Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.	
Indicador 4	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.			
	Trabajo en equipo	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.		

	Indicador 5 Buena atención	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución. Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.	3=A veces
Dimensión 2	Indicador 1	Cumplo con mis horarios de trabajo.	
Productividad	Responsabilidad	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.	
	Indicador 2	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.	
	Cumplimiento de objetivos	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución. Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.	
		Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.	4=Casi siempre
	Indicador 3	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.	
	Retroalimentación	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.	
	Indicador 4	Me involucro en el trabajo de la institución.	
	Compromiso	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.	
Dimensión 3	Indicador 1	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.	

Toma de decisiones	Alternativas de solución	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.	
		Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.	
	Indicador 2	Analizo los resultados cuando no son positivos.	
	Decisiones y responsabilidades	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.	5=Siempre
Dimensión 4 Conocimiento	Indicador 3 Programación de recursos	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	
		Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.	
	Indicador 1 Conocimiento del puesto	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	
	Indicador 2 Conocimiento de la entidad	Conozco la misión, visión y valores de la institución. Tengo conocimiento de las normas de la institución. Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución. Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.	

---

Indicador 3 Conocimiento del área de trabajo	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.
Indicador 4 Conocimiento del usuario	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios. Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.

---

Fuente: Elaboración propia

### **3.1 Población y muestra**

#### **3.1.1 Delimitación espacial y temporal.**

##### ***3.1.1.1 Delimitación espacial.***

Esta investigación se realizara en la municipalidad provincial de San Martín, que se encuentra ubicado en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín.

##### ***3.1.1.2 Delimitación temporal.***

Esta investigación tendrá una duración de 08 meses, del 05 de marzo a fines del mes de noviembre de 2016. La recolección y procesamiento de datos tendrá dos semanas de duración desde el 23 de mayo al 05 de junio.

#### **3.1.2 Delimitación de la población y muestra.**

##### ***3.1.2.1 Delimitación de la población.***

La unidad de observación será los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, gestión 2016. Esta población está compuesta tanto por hombres y mujeres que laboren en esta institución de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros, sin contar los trabajadores que estaban de vacaciones. Siendo así un total de 250 personas.

##### ***3.1.2.2 Delimitación de la muestra.***

Para la delimitación de la muestra se pasó a dividir a los trabajadores en cuatro departamentos cada uno de ellos con sus respectivas áreas, todo esto se realizó para mayor comprensión, descripción y análisis de los resultados. A continuación describimos cada uno de ellos con su respectiva muestra. Siendo esta un total de 152 trabajadores.



Tabla 8  
*Muestreo de la Municipalidad Provincial de San Martín*

Nº Local Central y externos de la MPSM	Muestra tomada por local
1 Oficinas Centrales de la MPSM	67
2 Defensa civil y Seguridad Ciudadana	50
3 Oficinas de tránsito, almacén y maquinaria	20
4 Demuna y servicios sociales	15
Total de la muestra	152

Fuente: elaboración propia

La fórmula finita que se utilizó para sacar la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra que queremos calcular

N: Población total

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

p: Proporción 50%

e: Margen de error 5%

$$n = \frac{250 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}{(250-1) 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}$$

$$n=152$$

## 3.2 Plan de procesamiento de datos

### 3.2.1 Diseño de Instrumento de Investigación.

Se desarrollara una encuesta para los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, la cual tendrá por objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

El instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2008) Es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goleman en su libro La inteligencia emocional (1998) Este instrumento está conformado por 35 ítems, y evalúa cuatro dimensiones pero que para este estudio se adaptó a 37 ítems, tomando como modelo también el cuestionario conocido ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) adaptado también por Rosales (2014). Por otra parte el instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 36 ítems, pero para este estudio se adaptó a 39 ítems. Ambas variables se califican en una escala de linker del 1 al 5, siendo el número 1(nunca) y el número 5(siempre), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

Tabla 9  
*Escala de la encuesta*

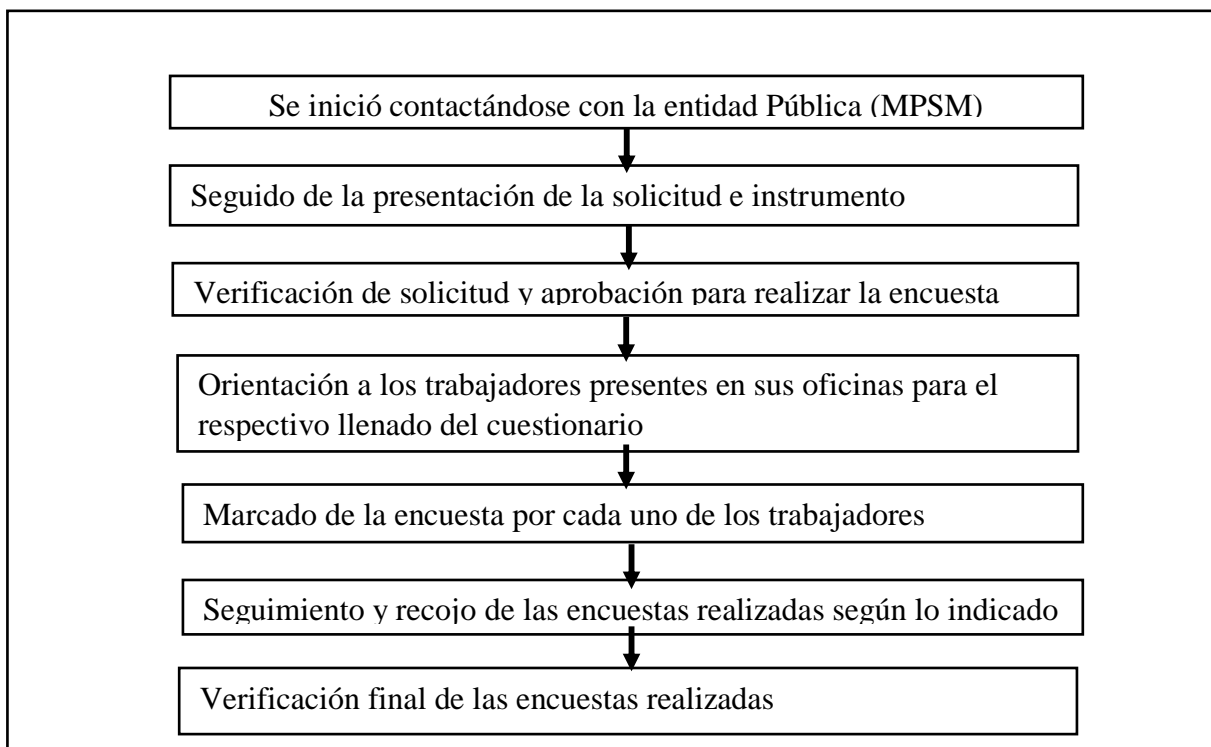
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2 Técnicas de recolección de datos.

Siguiendo la formalidad de la investigación se realizó primeramente una búsqueda detallada en la mayoría de revistas importantes y base de datos (EBSO, Dialnet, Redalyc, scielo, scopus).

Asimismo, se formalizó el proyecto de investigación presentando primeramente una solicitud que permita obtener la autorización y realizar el estudio en la entidad, con el propósito de brindar una excelente información, luego de haber seleccionado los instrumentos y una vez seleccionada la muestra de estudio, procederemos a aplicar el instrumento elaborado para la recolección de datos, aplicada a los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín.

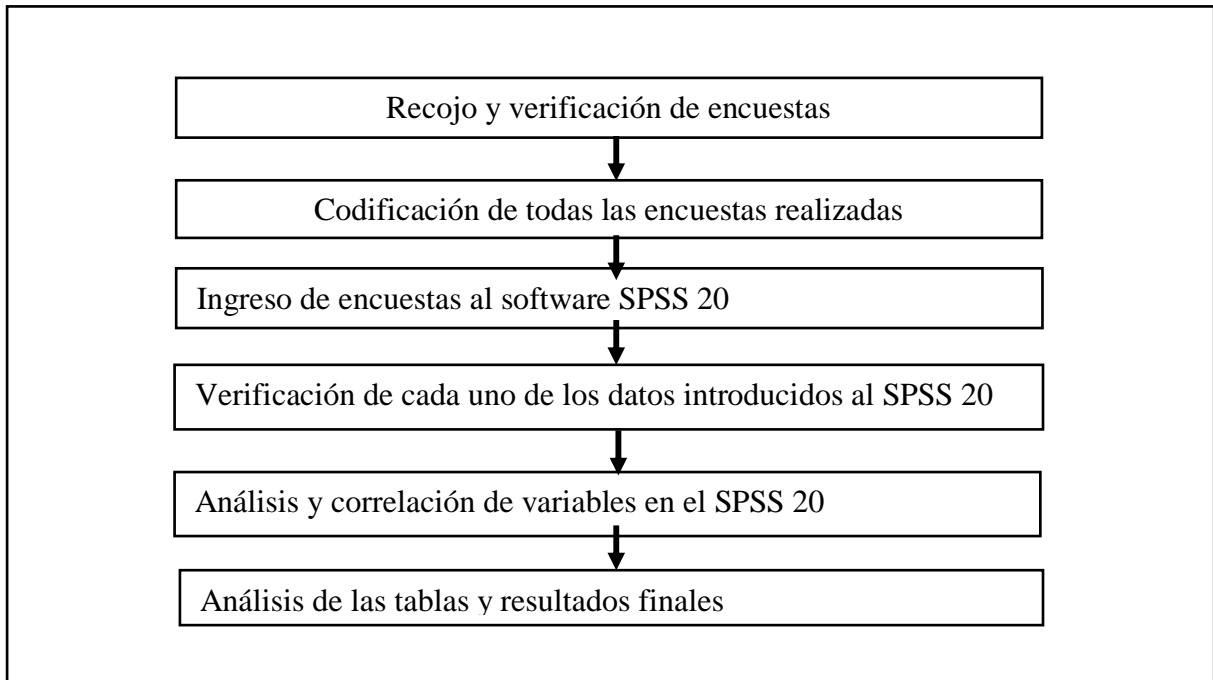


*Figura 3. Proceso de recolección de datos*

*Fuente:* elaboración propia

### **3.2.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.**

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados, tanto para inteligencia emocional como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresará los datos al programa SPSS 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, respecto a la correlación de las variables, entre otros, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.



*Figura 4. Proceso de análisis de datos*

*Fuente:* Elaboración propia

## Capítulo IV

### Resultados y discusiones

#### 4.1 Fiabilidad del instrumento de la investigación.

Tabla 10  
*Fiabilidad de Alfa de Cronbach de inteligencia emocional*

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Inteligencia Emocional con un Alfa de Cronbach de 0,93 (37 ítems)	Autorregulación	0,639	8
	Motivación	0,768	9
	Empatía	0,778	7
	Habilidades Sociales	0,878	13
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Desempeño Laboral con un Alfa de Cronbach de 0,872 (39 ítems)	Calidad de Servicio	0,594	13
	Productividad	0,811	10
	Toma de decisiones	0,506	7
	Conocimiento	0,764	9

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 10 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Tabla 11  
*Validez según Juicio de expertos*

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Renzo Felipe Carranza Esteban	Magister	ocho años	Coordinador de Investigación UPeU Tarapoto	Mg.En Psicología	Universidad Peruana Unión FT
Gino Gabriel Marca Dueñas	Licenciado	once años	Director de la EP Psicología	Lic. en Psicología	Universidad Peruana Unión FT

David Troya Palomino	Licenciado	diez años	Director de la EP Administración	Lic. En Administración	Universidad Peruana Unión FT
Josué Edison Turpo Chaparro	Doctor	ocho años	Director de Investigación UPeU Tarapoto	Lic. En Teología	Universidad Peruana Unión FT
Emilyn Verde Avalos	Licenciada	tres años	Docente de la UPeU	Lic. En educación Lingüista	Universidad Peruana Unión FT

Elaboración propia

Sin embargo, la tabla 11 nos muestra la validación del instrumento, la cual fue realizado por juicio de expertos entre ellos estuvieron directores de investigación, Director de la escuela profesional de Administración y docentes de la Universidad Peruana Unión con un total de cinco jueces expertos en la temática tratada en este estudio.

#### 4.2 Información general descriptiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Tabla 12  
Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género del trabajador	Masculino	111	73.0%
	Femenino	41	27.0%
	Total	152	100.0%
Edad del trabajador	20 - 30 años	46	30.3%
	31 - 40 años	54	35.5%
	41 - 50 años	20	13.2%
	51 - 60 años	24	15.8%
	61 años a más	8	5.3%
	Total	152	100.0%
Grado de instrucción del trabajador	Secundaria completa	19	12.5%
	Superior técnica incompleta	27	17.8%
	Superior técnica completa	48	31.6%
	Superior universitaria incompleta	11	7.2%
	Superior universitaria completa	47	30.9%
	Total	152	100.0%

	soltero (a)	56	36.8%
	Casado (a)	64	42.1%
Estado civil del	Viudo (a)	0	0.0%
trabajador	Divorciado (a)	5	3.3%
	Conviviente	27	17.8%
	Total	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12, se observa la información socio demográfica en los 152 colaboradores de la MPSM, la cual se distribuye de la siguiente manera, el 73% de género masculino y el 27% de género femenino, con respecto a la edad, el 30,3% tiene entre 20 a 30 años, el 35,5% tiene entre 31 a 40 años, el 13,2% tiene entre 41 a 50 años, el 15,8% tiene entre 51 a 60 años y el 5,3% tiene de 61 años a más. El grado de instrucción de los trabajadores es el siguiente, el 12,5% tiene secundaria completa, el 17,8% tiene educación superior técnica incompleta, el 31,6% tiene educación superior técnica completa, el 7,2% tiene educación superior universitaria incompleta y el 30,9% tiene educación superior universitaria completa. El estado civil de los trabajadores es el siguiente, 36,8% es soltero(a), el 42,1% es casado(a), el 3,3% es Divorciado(a), y el 17,8% son convivientes.

Tabla 13  
*Información tiempo de experiencia*

		Frecuencia	Porcentaje
	1 a 6 meses	15	9.9%
	7 meses a 1 año	5	3.3%
Tiempo de experiencia profesional	1 a 2 años	21	13.8%
laborando en la municipalidad	3 a 5 años	47	30.9%
	6 años a más	64	42.1%
	Total	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 13, se observa la información en cuanto al tiempo de experiencia de los trabajadores es de la siguiente manera, el 42,1% tiene de 6 años a más, el 30,9% de 3 a 5 años, el 13,8% de 1 a 2 años, el 3,3% de 7 meses a 1 año y el 9,9% de 1 a 6 meses.

Tabla 14  
*Niveles de Inteligencia Emocional y sus dimensiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia Emocional	Bajo	46	30.3%
	Medio	61	40.1%
	Alto	45	29.6%
	Total	152	100.0%
Autorregulación	Bajo	49	32.2%
	Medio	67	44.1%
	Alto	36	23.7%
	Total	152	100.0%
Motivación	Bajo	52	34.2%
	Medio	64	42.1%
	Alto	36	23.7%
	Total	152	100.0%
Empatía	Bajo	51	33.6%
	Medio	67	44.1%
	Alto	34	22.4%
	Total	152	100.0%
Habilidades Sociales	Bajo	53	34.9%
	Medio	59	38.8%
	Alto	40	26.3%
	Total	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 14, se observan los niveles de la variable Inteligencia emocional, que describen que el 30,3% está en un nivel Bajo, el 40,1% en un nivel Medio y el 29,6% en un nivel Alto. En cuanto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional son, la Autorregulación tiene un 32,2% un nivel Bajo, el 44,1% tiene un nivel Medio y el 23,7% tiene un nivel Alto, la



dimensión Motivación el 34,2% tiene un nivel Bajo, el 42,1% tiene un nivel Medio y el 23,7% tiene un nivel Alto, la dimensión Empatía, el 33,6% tiene un nivel Bajo, el 44,1% tiene un nivel Medio y el 22,4% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 34,9% tiene un nivel Bajo, el 38,8% tiene un nivel Medio y el 26,3% tiene un nivel Alto.

Tabla 15  
Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	46	30.3%
	Medio	69	45.4%
	Alto	37	24.3%
	Total	152	100.0%
Calidad de Servicio	Bajo	45	29.6%
	Medio	72	47.4%
	Alto	35	23.0%
	Total	152	100.0%
Productividad	Bajo	48	31.6%
	Medio	65	42.8%
	Alto	39	25.7%
	Total	152	100.0%
Toma de decisiones	Bajo	54	35.5%
	Medio	71	46.7%
	Alto	27	17.8%
	Total	152	100.0%
	Bajo	48	31.6%
	Medio	66	43.4%
	Alto	38	25.0%
	Total	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 15, se observa los niveles de medición de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones, con respecto al Desempeño laboral, el 30,3% tiene un nivel Bajo, el 45,4% tiene un nivel Medio, y el 24,3% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable

se distribuyen de la siguiente manera, la Calidad de servicio, el 29,6% tiene un nivel Bajo, el 47,4% tiene un nivel Medio y el 23% tiene un nivel Alto, con respecto a la dimensiones Productividad el 31,6% tiene un nivel Bajo, el 42,8% tiene un nivel Medio y el 25,7% tiene un nivel Alto, sobre la dimensión, Toma de decisiones, el 35,5% tiene un nivel Bajo, el 46,7% tiene un nivel Medio, y el 17,8% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión Conocimiento, el 31,6% tiene un nivel Bajo, el 43,4% tiene un nivel Medio, y el 25% tiene un nivel Alto.

Tabla 16  
Niveles de inteligencia emocional según área de trabajo

		Área de trabajo							
		Oficinas centrales de la MPSM		Defensa Civil y Seguridad Ciudadana		Oficinas de tránsito, almacén y maquinaria		DEMUNA y servicios sociales	
Inteligencia Emocional	Bajo	24	35,8%	13	26,0%	3	15,0%	6	40,0%
	Medio	26	38,8%	23	46,0%	7	35,0%	5	33,3%
	Alto	17	25,4%	14	28,0%	10	50,0%	4	26,7%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Autorregulación	Bajo	24	35,8%	14	28,0%	7	35,0%	4	26,7%
	Medio	25	37,3%	25	50,0%	8	40,0%	9	60,0%
	Alto	18	26,9%	11	22,0%	5	25,0%	2	13,3%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Motivación	Bajo	26	38,8%	14	28,0%	4	20,0%	8	53,3%
	Medio	26	38,8%	27	54,0%	8	40,0%	3	20,0%
	Alto	15	22,4%	9	18,0%	8	40,0%	4	26,7%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Empatía	Bajo	23	34,3%	16	32,0%	5	25,0%	7	46,7%
	Medio	28	41,8%	25	50,0%	9	45,0%	5	33,3%
	Alto	16	23,9%	9	18,0%	6	30,0%	3	20,0%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Habilidades Sociales	Bajo	28	41,8%	14	28,0%	4	20,0%	7	46,7%
	Medio	21	31,3%	22	44,0%	10	50,0%	6	40,0%

Alto	18	26,9%	14	28,0%	6	30,0%	2	13,3%
Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, sobre la variable inteligencia emocional el área con un nivel alto es el de oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 50% seguido de la oficina de defensa civil y seguridad ciudadana con un 28%, mientras que las que tienen más bajo nivel de inteligencia emocional son la oficina de Demuna y servicios sociales con un 40% y también la de oficina central de MPSM con un 35,8%.

En cuanto a la autorregulación el área con un nivel alto es el de las oficinas centrales de la MPSM con un 26.9% seguido de las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 25%, mientras que las que tienen un nivel promedio de autorregulación son las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 60% seguido de las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 50% respectivamente.

En cuanto a la motivación de los trabajadores el área con un alto nivel son las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 40%, seguido de un nivel promedio en las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 54%, mientras que las que tienen un nivel bajo en cuanto a su motivación son las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 53.3% seguido de un 38.8% en las oficinas centrales de la MPSM respectivamente.

En cuanto a la empatía de los trabajadores el área con un nivel más alto son las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 30%, seguido de un nivel promedio en las oficinas de Defensa civil y seguridad ciudadana con un 50%, mientras que las que tienen más bajo nivel de empatía son las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 46.7% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 34.3% respectivamente.

En cuanto a las habilidades sociales de los trabajadores el área con un nivel alto son las oficinas de Tránsito, almacén y maquinaria con un 30%, seguido de la oficina de defensa civil y seguridad ciudadana con un 28%, mientras que las que tienen más bajo nivel de habilidades

sociales son los trabajadores de la Demuna y servicios sociales con un 46.7% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 41.8% respectivamente.

Tabla 17  
Niveles de desempeño laboral según área de trabajo

		Área de trabajo							
		Oficinas centrales de la MPSM		Defensa Civil y Seguridad Ciudadana		Oficinas de tránsito, almacén y maquinaria		DEMUNA y servicios sociales	
Desempeño Laboral	Bajo	22	32,8%	15	30,0%	5	25,0%	4	26,7%
	Medio	30	44,8%	23	46,0%	9	45,0%	7	46,7%
	Alto	15	22,4%	12	24,0%	6	30,0%	4	26,7%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Calidad de Servicio	Bajo	25	37,3%	12	24,0%	4	20,0%	4	26,7%
	Medio	28	41,8%	24	48,0%	12	60,0%	8	53,3%
	Alto	14	20,9%	14	28,0%	4	20,0%	3	20,0%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Productividad	Bajo	27	40,3%	13	26,0%	4	20,0%	4	26,7%
	Medio	28	41,8%	23	46,0%	8	40,0%	6	40,0%
	Alto	12	17,9%	14	28,0%	8	40,0%	5	33,3%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Toma de decisiones	Bajo	20	29,9%	19	38,0%	8	40,0%	7	46,7%
	Medio	31	46,3%	26	52,0%	8	40,0%	6	40,0%
	Alto	16	23,9%	5	10,0%	4	20,0%	2	13,3%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%
Conocimiento	Bajo	17	25,4%	17	34,0%	9	45,0%	5	33,3%
	Medio	30	44,8%	23	46,0%	8	40,0%	5	33,3%
	Alto	20	29,9%	10	20,0%	3	15,0%	5	33,3%
	Total	67	100,0%	50	100,0%	20	100,0%	15	100,0%

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 17 nos muestra sobre la variable desempeño laboral el área con un nivel alto es las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 30% seguido de la oficina de Demuna

y servicios sociales con un 26.7%, mientras las que tienen un nivel más bajo de desempeño laboral son las oficinas centrales de la MPSM con un 32.8% y también las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 30%.

En cuanto a la calidad de servicio el área con un nivel alto es las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 28% seguido de las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 20%, mientras las que tienen un nivel más bajo de calidad de servicio son las oficinas centrales de la MPSM con un 37.3%, seguido de las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 26.7% respectivamente.

En cuanto a la productividad el área con un nivel más alto de productividad son las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 40% seguido de las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 33.3%, mientras las que tienen un nivel promedio de productividad son las oficinas de Defensa civil y seguridad ciudadana con un 46% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 41.8%.

En cuanto a la toma de decisiones el área con un nivel promedio son las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 52% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 46.3%, mientras las que tienen un nivel más bajo en la toma de decisiones son las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 46.7% seguido de las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 40% respectivamente.

En cuanto al conocimiento de los trabajadores el área con un nivel alto son las oficinas de la Demuna y servicios sociales con un 33.3% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 29.9%, mientras las que tienen un nivel más bajo de conocimiento son las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 45% seguido de las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 34% respectivamente.

### 4.3 Prueba de hipótesis

#### 4.3.1 Contrastación de la hipótesis general.

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

H<sub>1</sub>: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

##### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 18

*Nivel de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Inteligencia emocional	Bajo	36	23.7%	9	5.9%	1	.7%	46	30.3%
	Medio	10	6.6%	43	28.3%	8	5.3%	61	40.1%
	Alto	0	0.0%	17	11.2%	28	18.4%	45	29.6%
	Total	46	30.3%	69	45.4%	37	24.3%	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 18 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 40.1% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la variable desempeño laboral, seguido del 30.3% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 29.6% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la desempeño laboral.

Tabla 19

Relación de inteligencia emocional con el desempeño laboral.

	Desempeño laboral		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,729**	0,000	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 19 nos muestra que la inteligencia emocional y el desempeño laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,729\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

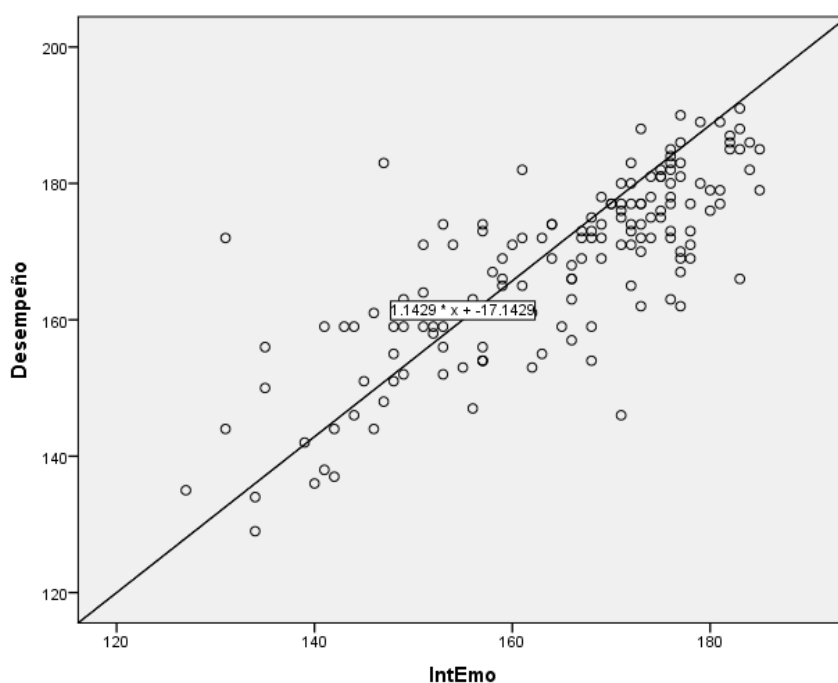


Figura 5. Relación lineal de inteligencia emocional y desempeño laboral

En la figura 5 se puede apreciar gráficamente la correlación general de las dos variables en estudio y podemos determinar que la covarianza  $S_{xy} > 0$  tiene una relación lineal directa,

porque la mayoría de los casos o puntos están cerca y alineados a la recta, y estos aportan sumados positivos y la covarianza es positiva; es decir, que a medida que aumenta los puntos de la variable inteligencia emocional (x) aumenta también en el desempeño laboral (y).

#### 4.3.2 Primera hipótesis específica

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

H<sub>1</sub>: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

##### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 20

*Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Inteligencia emocional	Bajo	31	20.4%	14	9.2%	1	.7%	46	30.3%
	Medio	11	7.2%	37	24.3%	13	8.6%	61	40.1%
	Alto	3	2.0%	21	13.8%	21	13.8%	45	29.6%
	Total	45	29.6%	72	47.4%	35	23.0%	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 20 muestra que del 100% del total de los encuestados el 40.1% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la calidad del servicio, seguido



del 30.3% indicando un grado bajo de relación y finalmente 45 trabajadores equivalente al 29.6% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la calidad del servicio.

Tabla 21  
*Relación de inteligencia emocional y la calidad de servicio*

	Calidad de servicio		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,567**	0,000	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, la tabla 21 nos muestra que la inteligencia emocional y la calidad del servicio tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,567\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad del servicio brindado por trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

### 4.3.3 Segunda hipótesis específica

#### Hipótesis general

$H_0$ : La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

$H_1$ : La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 22

*Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la productividad*

		Productividad							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Inteligencia emocional	Bajo	34	22.4%	10	6.6%	2	1.3%	46	30.3%
	Medio	10	6.6%	40	26.3%	11	7.2%	61	40.1%
	Alto	4	2.6%	15	9.9%	26	17.1%	45	29.6%
	Total	48	31.6%	65	42.8%	39	25.7%	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 22 revela que de los 152 trabajadores equivalente al 100% del total de los encuestados, el 40.1% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la productividad, seguido del 30.3% indicando un grado bajo de relación, finalmente el 29.6% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la productividad.

Tabla 23

*Relación de inteligencia emocional y la productividad*

	Productividad		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,610**	0,000	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, la tabla 23 nos muestra que la inteligencia emocional y la productividad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,610\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor será la productividad por trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### 4.3.4 Tercera hipótesis específica

##### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

H<sub>1</sub>: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

##### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 24

*Nivel de relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones*

		Toma de decisiones							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Inteligencia emocional	Bajo	30	19.7%	16	10.5%	0	.0%	46	30.3%
	Medio	16	10.5%	37	24.3%	8	5.3%	61	40.1%
	Alto	8	5.3%	18	11.8%	19	12.5%	45	29.6%
	Total	54	35.5%	71	46.7%	27	17.8%	152	100.0%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 24 revela que de los 152 trabajadores equivalente al 100% del total de los encuestados, el 40.1% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la toma de decisiones, seguido del 30.3% indicando un grado bajo de relación, finalmente el 29.6% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la toma de decisiones.

Tabla 25

*Relación de inteligencia emocional y la toma de decisiones*

	Toma de decisiones		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,483**	0,000	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia.

La tabla 25 muestra que la inteligencia emocional y la toma de decisiones tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,483\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejores decisiones tomaran los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### **4.3.5 Cuarta hipótesis específica**

##### **Hipótesis general**

$H_0$ : La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

$H_1$ : La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

##### **Regla de decisión**

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 26

*Nivel de relación entre la inteligencia emocional y el conocimiento*

		Conocimiento							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Inteligencia emocional	Bajo	27	17.8%	17	11.2%	2	1.3%	46	30.3%
	Medio	15	9.9%	34	22.4%	12	7.9%	61	40.1%
	Alto	6	3.9%	15	9.9%	24	15.8%	45	29.6%
	Total	48	31.6%	66	43.4%	38	25.0%	152	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 26 revela que del 100% del total de los encuestados, el 40.1% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con el conocimiento, seguido del 30.3% indicando un grado bajo de relación, finalmente el 29.6% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un grado de relación alto con el conocimiento.

Tabla 27

*Relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel del conocimiento*

	Conocimiento		
	Rho	p valor	N
Inteligencia emocional	,485**	0,000	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la tabla 27 muestra que la inteligencia emocional y el conocimiento tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,485\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor grado de conocimiento tendrán los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016.

#### **4.4 Discusión de los resultados**

En cuanto al objetivo general: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016, los resultados aprueban concluir que existe evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula. Lo cual concuerda con un estudio realizado por Hernández (2008) quien en su investigación inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos, se concluyó que la inteligencia emocional guardan una relación significativa con respecto a las variables autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales resultando predictoras de la variable nivel de desempeño. Asimismo, Saldaña (2015) menciona que la inteligencia emocional guarda una fuerte relación con el desempeño; Saldaña señala que esto permite conocer las características de las personas frente al desempeño que realiza en su puesto de trabajo y que le permitirá mantener y fortalecer el talento en la empresa.

Por lo que, afirmamos que la inteligencia emocional desarrollada en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, tiene un grado de relación respecto al desempeño laboral de dicha institución pública; es decir, incidirá en el desempeño laboral de los trabajadores por la buena inteligencia emocional que cultivan al momento de realizar actividades o al momento de relacionarse con los de su entorno.

En este sentido, Claros Aguilar (2013) en un estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral señala que si la inteligencia emocional influye en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

En cuanto al primer objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016, los resultados permiten confirmar que si existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que SÍ existe relación significativa entre la inteligencia

emocional y la calidad de servicio aportado por los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín; en tan sentido, se afirma que los trabajadores tienen una buena inteligencia emocional al momento de brindar el servicio a los agentes o clientes internos como externos. En tal sentido coincidimos con un estudio realizado por Argoty, Romero y Torres (2015) sobre la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Llegando a la conclusión que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo y servicio de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los diferentes cambios en el mismo.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016, los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que SÍ existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad desarrollada por los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín; en tal sentido, la inteligencia emocional predomina en la productividad de los trabajadores; estos a su vez, al momento de realizar sus actividades procederán inteligentemente, generando una mejor productividad al ejecutar cierto trabajo y permitiéndole alcanzar sus objetivos establecidos.

En cuanto al tercer objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016, los resultados revelan evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que SÍ existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones; en ese sentido, García (2012) manifiesta la importancia que tiene la inteligencia emocional al momento de tomar una decisión en situaciones diversas o dar una respuesta por parte de la persona frente a la vida; en efecto De Pelekais et al. (2006)

manifiesta que la claridad en cuanto a espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones, por parte de los individuos quienes desempeñan actividades que involucran la misma; en ese sentido, inferimos que los trabajadores suelen manejar su inteligencia emocional, mediante la identificación de la misma y el manejo de sus emociones, permitiéndole tomar las mejores decisiones en el momento oportuno.

En cuanto al cuarto objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016, los resultados revelan suficiente evidencias para rechazar la hipótesis nula, permitiendo concluir que SÍ existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores; en tal sentido, la inteligencia emocional predomina en el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial.

Finalmente, los resultados permiten comprender la necesidad de tener en cuenta la inteligencia emocional, la cual guarda una estrecha relación con el desempeño laboral, por ende repercutiendo en sus dimensiones del desempeño; en tal sentido, coincidimos con un estudio realizado por Guardiola & Basurto (2014) lo cual determinaron que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral y a su vez auto-percibido por los directivos; del mismo modo, concordamos con Araujo & Leal Guerra (2007) lo cual llega a la conclusión que la inteligencia emocional del nivel directivo se ubica en niveles muy altos, permitiendo que los trabajadores reconozcan las emociones propias y la de los demás, esforzándose diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional. Araujo asevera que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, infiriendo que cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.



## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, Región San Martín, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ( $r = 0.729^{**}; p < 0,00$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ( $r = 0.567^{**}; p < 0.00$ ) entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; donde podemos determinar que a mayor inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad de servicio que brinde el trabajador.

Asimismo, en el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ( $r = 0.610^{**}; p < 0.00$ ) entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, que cuanto más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será la productividad del mismo, en la Municipalidad.

Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ( $r = 0.483^{**}; p < 0.00$ ) entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; donde podemos determinar que a mayor inteligencia emocional mejores serán las decisiones que tome el trabajador dentro y fuera de la Municipalidad.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que existe relación directa y significativa ( $r = 0.485^{**}; p < 0.00$ ) entre la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, que cuanto más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será el conocimiento de su puesto en la Municipalidad.

## **5.2 Recomendaciones**

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones útiles para futuras investigaciones a realizarse:

Por los pocos estudios a nivel local y nacional y considerando la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones tanto públicas como privadas, se recomienda profundizar en estos temas de estudio como son: Autorregulación, Empatía, Motivación y Habilidades sociales.

De la misma manera se recomienda realizar estudios más específicos de cada una de las dimensiones de desempeño laboral: Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, para que se conozca mejor la importancia y el aporte que brindan a la empresa.

Validar con futuras investigaciones la efectividad y pertinencia de los lineamientos planteados reforzando la base teórica conceptual.

Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

Sin embargo recomendamos también algunas actividades que la Municipalidad Provincial de San Martín puede realizar.

Prestar más atención a cada uno de los reclamos y sugerencias de los usuarios para brindarles un servicio de calidad.

Prestar atención a cada trabajador y brindarle todo el apoyo que necesita para que sea más competitivo y realice un buen trabajo ayudando a la Municipalidad a crecer en cuanto a su competitividad.

Aprender a delegar o brindar empoderamiento a los trabajadores para que se sientan seguros al momento de tomar una decisión importante.

Brindar capacitaciones por departamentos que ayuden al trabajador a comprender que función cumple su área de trabajo y que rol desempeñara él en el mismo.

Recomendamos a la Municipalidad invertir en el talento humano brindando talleres y capacitaciones constantes de inteligencia emocional que ayuden a los trabajadores a manejar sus emociones, desarrollando así mejor su trabajo lo que dará como resultado un alto desempeño laboral.

## Referencias

- Abadi. (2004). *La calidad de servicio*. Facultad de ciencias económicas. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
- Alegria, O. (2013). *Efectos de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del auditor*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_d651456dcc8aa0ab8cf9b19c8bf6a2b8](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_d651456dcc8aa0ab8cf9b19c8bf6a2b8)
- Bar On, R. Brown, J. M.; Kirkaldy, B. D. & Thomé, E. P. (2000). *Emotional expression and implications for occupational stress: An application of Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*.
- Bandera, A. (2006). Automotivación para emprendedores. *Entrepreneur*, 14(7), 27-3.
- Bradberry T. & Greaves J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Bittel L. (2000). *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Bonilla, C. (2006). La importancia de la empatía. *Mundo Ejecutivo*, 43(3), 2-8.
- Caruso, D, Mayer, J. & Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. Holanda, 27(4), 267-98.
- García, S. (2012). La inteligencia emocional en la formación del administrador. (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Veracruz. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31862/1/garciajimenezsamantha.pdf>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill.
- De Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 8(2), 266–288. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318557008>Cómo
- Delgado, D. (2014). *Inteligencia emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y desarrollo de software*. (Tesis de pregrado). Universidad católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3515/76.0260.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Escobedo, M. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transporte Juvier SAC y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/787>
- Enríquez E., Martínez J., Guevara L. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. Ciencia & Salud. Universidad Santiago de Cali / Facultad de Salud – Facultad de Ciencias Básicas. 3(11), 41-46.
- Extremera Pacheco, N. & Fernández Berrocal, P. (2004). *Inteligencia emocional, calidad de las relaciones personales y empatía en estudiantes universitarios*. Clínica y Salud, 15(2), 117-137.
- Extremera, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). *Inteligencia emocional: enseñar habilidades*. Recuperado el 19 de mayo de 2016, de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?cat=53&id=583](http://www.infocop.es/view_article.asp?cat=53&id=583)
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Planeta. Emotional Intelligence. Kairos S.A.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
- Goleman, D. (1999). Que hace un líder. Harvard Business Review.
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y Mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairos.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista Apuntes Universitarios*, 5 (1), 69–77.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lasio, V. (2008). Desempeño individual. Recuperado de [http://www.espae.spol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas\\_tecnicas/desempeño.pdf](http://www.espae.spol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas_tecnicas/desempeño.pdf)
- Mayer, J.D., Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. Intelligence (17), 433-442.

- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In. P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and emotional intelligence*. Implications for educators. Nueva York. Basic Books.
- Mayer, J. Salovey, P. & Caruso. (2000). *Models of emotional intelligence*. En R.J. Sternberg. (Ed). Handbook of intelligence. New York. Cambridge.
- Mórolo, C. Saiz, E y Cristina E. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional*. Revista latinoamericana de psicología, 5 (1), 11- 30.
- Navarro, L. (2007). *Lo que las empresas buscan y las universidades no enseñan*. Madrid: Nowtilus.
- Nedley M. (2013). Recursos bíblicos. *La inteligencia emocional desde la perspectiva bíblica*. Revista dialogo universitario.
- Ochoa, D. (2012). *Relación entre adicción al trabajo y desempeño laboral de un grupo de trabajadores del área de pre-ventas de una empresa comercial*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala, Guatemala.
- Orué E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana. *Revista de ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres*. Lima Perú. Volumen 2, (1) Julio-Diciembre 2011, 90-106.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pavón Hernández Anivys. (2009, diciembre 15). Inteligencia emocional. ¿Un concepto novedoso? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-un-concepto-novedoso>.
- Pérez (2009). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. Tesis de Maestría. México D.F Pág. 67.
- Pérsico, L. (2003). *Inteligencia emocional*. Madrid: Libosa
- Pegoraro, F. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual (caso de estudio)*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de ciencias economías y sociales. Caracas.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S.A de la ciudad Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades. Quetzaltenango.
- Pedraza, E. Amaya G, y Conde E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. Revista de ciencias sociales. Venezuela. Volumen XVI, (3) Julio - Septiembre 2010, 493 - 505
- Quiroa C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral, (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango.

- Rajeli, G. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN, 33 p. – (Serie Documentos de Trabajo n. ° 16). Recuperado de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-FCCIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Perspectivasinteligemoc.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-FCCIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Perspectivasinteligemoc.pdf).
- Rayport, j. & Jaworski, B. (2004). “Muestre su mejor cara”. *Harvard Business Review*, Diciembre. Vol. 82, N° 12, 57 – 67. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Restrepo T. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi*. (Tesis de pregrado). Universidad de Icesi facultad de derecho y ciencias sociales programa de psicología Santiago de Cali.
- Reyes M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Guatemala de la asunción. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Reina Valera (1960). *Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento*. Sociedades bíblicas de América Latina. p.356
- Reina Valera (1960). *Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento*. Sociedades bíblicas de América Latina. p.643
- Reina Valera (1960). *Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento*. Sociedades bíblicas de América Latina. p.878
- Reina Valera (1960). *Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento*. Sociedades bíblicas de América Latina. p.1112
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. (Tesis doctoral) Editorial de la Universidad de Granada.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera “la libertad” de la ONG Manuela Ramos*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de ciencias económicas. Perú
- Schmidt, C. (2010). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Segarra, M. & Bou, J. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de economía y empresa*. Recuperado de [Dialnet-ConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20\(4\).pdf](http://dialnet.cong.edu.ar/conceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20(4).pdf)
- Stoner, J. Freeman, & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- Salovey y Mayer (1990). *Inteligencia emocional*. México. Editorial Me. Graw Hill
- Trigozo, J. (2011) *Asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Vanegas M. (2001). *Productividad total*. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>
- Valls, A. (1997). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. España. Editorial Gestión 2000.
- Weisinger, H. (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo. La Comprensión de las Propias Emociones como una forma de lograr la comunicación óptima*. Argentina Javier Vergara Editor.
- White, E. (1998). *Reflejemos a Jesús. Matinal de adultos*. APIA. México.
- White, E. (1989). *Mente, carácter y personalidad. Tomo 1*. Washington.
- White, E. (1990). *Mente, carácter y personalidad. Tomo 2*. Washington.
- White, E. (1977). *Testimonios para la iglesia*. Miami, Florida: Asoc. Publicadora Interamericana, p.291.
- White, E. (1903). *La educación*. Asociación Publicadora Interamericana, p.53
- White, E. (1915). *Notas Biográficas de Elena de White*. Asociación Publicadora Interamericana.
- WorkMeter. (26 de septiembre de 2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>.





Anexo 2 Matriz Instrumental

TITULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
La Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016.	Inteligencia Emocional (X)	Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciales al trabajar con otros. Goleman (1995).	Autorregulación	Adaptabilidad	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín	Cuestionario/encuesta	Prueba del índice de fiabilidad Alpha de Cronbach y correlación de Rho sperman
				Autocontrol			
				Confiabilidad			
				Innovación			
			Motivación	Integridad			
				Compromiso			
				Iniciativa			
				Motivación de logro			
			Empatía	Optimismo			
				Aprovechamiento de la diversidad			
				Comprensión de los demás			
				Conciencia política			
			Habilidades sociales	Orientación al servicio			
				Catalizador del cambio			
				Colaboración y cooperación			
				Comunicación			
	Habilidades en equipo						
	Influencia						
	Liderazgo						
	Resolución de conflictos						
	Calidad	Calidad de servicio					
		Satisfacción al usuario					
		Reconocimiento					
		Trabajo en equipo					
		Buena atención					
	Productividad	Responsabilidad					
		Cumplimiento de objetivos					
		Base de datos estratégicos					
Retroalimentación							
Compromiso							
Toma de decisiones	Alternativas de solución						
	Decisiones y responsabilidades						
	Programación de recursos						
Conocimiento	Conocimiento del puesto						
	Conocimiento de la entidad						
	Conocimiento del área de trabajo						
	Conocimiento del usuario						
Desempeño Laboral (Y)	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chavenato (2002).						



Código:

Una Institución Adventista

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

<b>I. DATOS GENERALES</b>		
<b>1. Edad</b> a. 20 – 30 b. 31 - 40 c. 41 - 50 d. 51 - 60 e. 61 a más	<b>4. Grado de instrucción</b>	a. Secundaria completa b. Superior técnica incompleta c. Superior técnica completa d. Superior universitaria incompleta e. Superior universitaria completa
<b>2. Género</b> a. Masculino b. Femenino		<b>5. Área empresarial o departamento en el que se desempeña</b> a. Alcaldía                      d. Planificación y presupuesto b. Gerencia                      e. Tesorería c. Administración              f. RR.HH g. otros.....
<b>3. Estado civil</b> a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente	<b>6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la Municipalidad</b> a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años e. 6 años a más	

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE). Marque con una “X” según la escala siguiente:

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	<b>Autorregulación</b>					
1	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy leal a mis valores y principios.					
5	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
6	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
7	Acepto mis errores.					
8	Me considero una persona íntegra.					

<b>Motivación</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.					
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.					
11	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.					
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.					
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.					
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.					
15	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.					
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.					
17	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.					
<b>Empatía</b>						
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.					
19	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.					
20	Comprendo a mis compañeros de trabajo.					
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.					
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.					
23	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.					
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.					
<b>Habilidades Sociales</b>						
25	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.					
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.					
27	Promuevo la cooperación entre compañeros.					
28	Tengo habilidad para comunicarme con los demás.					
29	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.					
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.					
31	Disfruto del trabajo en equipo.					
32	Tengo facilidad para convencer a la gente.					
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.					
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.					
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
36	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.					
37	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.					

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Calidad del servicio</b>						
38	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
39	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
40	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
41	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
42	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
43	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
44	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
45	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
46	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
47	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
48	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
49	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
50	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
<b>Productividad</b>						
51	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
52	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
53	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
54	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
55	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
56	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
57	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
58	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
59	Me involucro en el trabajo de la institución.					
60	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					

<b>Toma de decisiones</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
61	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
62	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
63	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
64	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
65	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
66	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
67	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
<b>Conocimiento</b>						
68	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.					
69	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
70	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
71	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
72	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
73	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
74	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
75	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
76	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.					

Anexo 4 Solicitud de permiso

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**SOLICITO: PERMISO PARA  
REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

SR. WALTER GRUNDEL JIMENEZ

ALCALDE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARAPOTO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN		
Unidad de Trámite Documentario - Sede Central		
RECIBIDO		
Cargo. N°:	Fecha:	Hora:
1481	27 ENE. 2016	2:39
Folios: 01	Firma:	
A:	M. Vgo	

Yo, **HERRERA FARFAN GLEYDI CISCELY** con DNI N° 70848621, con domicilio en Psj. Villa Unión S/N Urb. Santa Lucía Distrito de Morales. Ate Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Ud. Permiso para realizar el trabajo de investigación en su institución sobre **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARAPOTO”** estudio que me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Tarapoto, enero de 2016.

Atentamente  




# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Tarapoto, 30 de Mayo del 2016

CARTA N° 055 -2016-ORH/MPSM.

Señorita:

**Gleydi C. HERRERA FARFAN**

CIUDAD.-

**ASUNTO : Brinda facilidades para realizar trabajo de encuesta**

**Ref. : Documento Reg. N° 1481**

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado realizar trabajo de encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, para la cual previamente deberá coordinar el trabajo con la Sra. Rosa Mercedes PASMIÑO AMASIFUEN, Asistente Social de esta Municipalidad.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN MARTÍN

Gregorio Oswaldo Carvallo Diaz  
JEFE DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

GOCD/J(E)ORH-MPSM

Lia/sec.

c.c.

Archivo.

